

广东省卫生经济学会

粤卫经〔2023〕40号

关于举办第五期医院优质服务内培训师培训班的通知

各地级市、县（市、区）卫生健康局（委）、各医疗卫生机构：

随着医院对服务培训的认知不断加深，优质服务内培训师的培养越来越受到医院的重视。培养和建设一支高水平的优质服务内培训师队伍成为现代医院服务管理和服务创新的迫切需求，内培训师是医院内部知识经验沉淀和传递的中坚力量。为了帮助医院培养优质服务内培训师，由广东省卫生经济学会主办，卫生经济与文化专委会与广州市疾病预防控制中心（12320热线管理部）共同承办的第五期医院优质服务内培训师培训班将于2023年6月8-11日在广州举办。本期在原有经典教学内容的基础上，引入BOPPPS教学模组，采取微格教学的形式，以小组为学习单位，循环进行以行动学习为中心的一连串训练。

一、培训对象

对优质服务内训有兴趣，有志通过学习，提升自己的呈现能力、表达能力、课程开发和授课能力，推动医院内培训师队伍建设，提高医院服务培训管理的效能，为改善医疗服务质量发挥最大价值的医院各层级管理人员。

二、课程安排

本次培训班采用集中授课的形式，具体课程安排如下：

时间	课程内容
6月8 (周四)	1. 开班仪式（8:30-8:50，20分钟） <ul style="list-style-type: none">● 广东省卫生经济学会领导致辞● 合影
	2. 《叙事医学与医学人文关怀》（9:00-11:00，2小时） <ul style="list-style-type: none">● 叙事医学的6个来源与3个目的● 叙事医学基本概念的“22334模型”

	<ul style="list-style-type: none"> ● 非暴力沟通与叙事医学的四关系 ● 叙事医学的医院实践与案例讨论
	<p>3.《叙事医学在临床实践中的落地发展》（11:00-12:00, 1小时）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 肿瘤科叙事医学临床实践分享（25分钟） ● 重症医学科叙事医学临床实践分享（25分钟） ● 讨论与交流（10分钟）
	<p>4.《12345热线工单分析与医患关系促进》（14:30-16:00, 90分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 12345热线工单分析 ● 医患关系促进 ● 讨论与交流（10分钟）
	<p>5.《高风险患者识别与医务人员日常行为的法律风险分析》（16:00-17:30, 90分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 高风险患者识别 ● 医务人员日常行为的法律风险分析 ● 讨论与交流（10分钟）
6月9日 (周五)	<p>1.《医患沟通中的心理动力与巴林特小组》（08:30-12:00, 3.5小时）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 医患沟通中的心理动力 ● 巴林特小组起源 ● 巴林特小组的实施要点 ● 分组进行巴林特小组实操
	<p>2.《打造医院内培训师培训生态圈》（14:30-15:00, 30分钟）</p>
	<p>3.《引导式培训》（15:00-16:00, 1小时）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 内认识引导式培训与培训前准备 ● 学习兴趣激发与常用工具 ● 共创式教学 ● 引导式关闭总结
	<p>4.《BOPPPS微格教学》（16:10-17:40, 1.5小时）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● BOPPPS教学模式介绍 ● 微格教学演练流程 ● Mini lesson示范
6月10日 (周六)	<p>1.《微格教学演练与反馈》分组进行（8:30-12:00, 3.5小时）</p>
	<p>1.《微格教学演练与反馈》分组进行（14:30-16:30, 2.5小时）</p> <p>2. 各组优秀学员演练展示（16:30-18:00, 1小时）</p>
6月11日 (周日)	<p>1.《微格教学演练与反馈》分组进行（08:30-12:00, 3.5小时）</p>
	<p>2.《微格教学演练与反馈》分组进行（14:30-17:00, 2.5小时）</p>
	<p>3. 集体总结点评</p>

	<p>4.结业典礼（17:00-17:30，30分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 集体观看培训视频 ● 优秀学员代表讲话 ● 授证仪式
--	--

三、认证

必须同时满足以下 2 点才能授予医院优质服务内训师证书：

1. 完成 4 天培训。
2. 参加培训前，**学员需要准备 2 个 10 分钟授课 PPT**（围绕优质服务主题），并参加微格教学演练与反馈。

四、上课纪律

1. 准时参加培训，不迟到、早退。原则上全天 8 小时课程的缺席时间不得超过 1 小时。
2. 不能由他人代为上课。如果有部分课程因故未能参加，需要在后续的培训中补课，完成所有学时。
3. 积极参与课堂讨论，完成授课老师布置的练习和作业。有急事需要离开教室，要向培训班管理人员报告。课程期间，将手机调至振动和无声状态。

五、报到地点、培训地点及费用

（一）报到时间及地点

时间：6 月 7 日（周三）15:30-19:30

地点：龙禧国际公寓（广州市白云区启德路 20 号 108）

时间：6 月 8 日（周四）7:30-8:20

地点：广州市疾病预防控制中心 1 号楼 11 楼（广州市白云区启德路 1 号）

（二）开课时间与地点

时间：6 月 8 日（周四）- 6 月 11 日（周日）

地点：广州市疾病预防控制中心（1 号楼 11 楼学术报告厅）

（三）费用

培训费 3500 元/人（含讲课费、资料费、班服费、培训期间午餐费等）。
认证费 1500 元/人（含评审费、证书成本费）。培训、认证期间的交通及

住宿费自理。

(四) 报名方式

请有意参加培训班的人员于 2023 年 5 月 30 日前扫描右方二维码报名，参加认证的学员提交 1 寸证件照。



(五) 汇款方式

收款人：广东省卫生经济学会

开户行：广发银行广州分行西城支行

账 号：121201516010000923

汇款需注明：“内训师班”、培训人员单位、姓名以及“发票抬头”。

建议培训班开班前汇款，以便及时拿到发票。

六、其他事项

1. 参加认证的学员请带 U 盘拷贝资料，手提电脑修改课件（不参加认证的学员不需要准备）。

2. 推荐住宿酒店：龙禧国际公寓。标准大床房 248 元/晚；标准双床房 258 元/晚（含早餐）。如需订房请自行联系龙禧国际公寓的邓经理（电话：18620533535），提前预订天数：3-5 天。

2. 为了保证教学质量，本次培训仅限 50 人。因名额限制不能参加本次培训的人员将邀请参加下一期培训班。

联系人：宋老师 15622111154（会务咨询）

赵老师 13711513050（教学咨询）

王老师 13600074718（报到咨询）

