

# 北京清华长庚医院

国家级继续医学教育项目 项目编号：2022-15-02-248（国）

## 以问题为导向（PBL）的医院负向事件闭环管理暨医疗安全管理培训班的通知

各有关单位：

近年来，我国在医院投诉与医疗纠纷管理方面持续发布新政。新修订的《医师法》已于2022年3月1日起施行。《民法典》及其司法解释、《基本医疗卫生与健康促进法》、《医疗机构投诉管理办法》等多部法律法规，均在持续推进医院负向事件的法制化进程。但实践中，医院管理往往着眼于问题的解决，却相对忽视问题的预防以及从根本上避免问题的再次发生，无法做到持续改善，更难以实现真正的闭环管理。类似的问题，在不同时间、不同科室、不同人员总是重复发生。已发生的负向事件未能找到其根本原因，无法发挥其真正的价值去实现整改，缺乏集体的分析讨论与共识，管理措施自上而下以行政指令方式推动不力、投诉纠纷满意度等负向事件管理职能分散无法形成合力……这一系列的问题导致医院负向事件呈现破窗效应和涟漪效应。

为此，清华大学附属北京清华长庚医院特举办“以问题为导向（PBL）的医院负向事件闭环管理暨医疗安全管理”培训班，[项目编号2022-15-02-248（国）]。旨在通过以问题为导向（PBL）在医院管理中的应用，在管理制度建设的内部，同步推进安全文化建设。将满意度管理、不良事件管理、投诉纠纷管理进行多源整合，查找典型问题，以问题为导向，进行分析、汇总、整改、验收，从而实现闭环式管理与持续改善。透过患者安全文化理念，在单位职工，尤其是一线医务人员中进行宣贯，鼓励一线人员参与以问题为导向的管理讨论，集思广益，实现共识，促进其在临床实践中进行落实，使临床部门与行政部门建立紧密协作机制，共同推进管理闭环。培训将采用线下、线上同步直播方式进行授课。请各单位积极组织相关人员参加。有关具体事宜通知如下：

## 一、培训主题

- 1、以问题为导向，探讨医患关系、医学人文以及医患沟通应对策略；
- 2、以问题为导向(PBL)方法在医院投诉、纠纷、不良事件、患者满意度、负向舆情管理中的实践；
- 3、以问题为导向的患者安全管理、不良事件管理及患者安全文化等；
- 4、医疗纠纷典型案例与处理实务；
- 5、医疗安全（不良）事件管理体系的组织架构与管理原则；
- 6、质量安全管理工具在医疗安全（不良）事件管理中的应用及案例分析；
- 7、医疗安全（不良）事件管理与医疗纠纷处理的衔接与整合；
- 8、医疗安全（不良）事件的调查与处理经验及技巧；
- 9、医疗安全（不良）事件改善与闭环思维方法；
- 10、《医疗机构门诊质量管理暂行规定》的亮点和不足；
- 11、《医疗机构门诊质量管理暂行规定》重点条款解读；
- 12、《医疗机构门诊质量管理暂行规定》的新要求；
- 13、日常门诊常见问题的处理和分析；
- 14、门诊投诉、纠纷处理及案例分析；
- 15、当前法律法规对病历书写和管理的新要求；
- 16、常见病历书写、病案管理存在的问题（病历概念、病案复印、封存等）；
- 17、核心制度落实如何在病历中体现；
- 18、近期热点案例评析。

## 二、时间、地点

时间：2022年8月12日-8月14日（12日全天报到）

地点：四川·成都（详细地点另行通知报名单位）

## 三、参加对象

- 1、各地卫健委（局）分管领导、医政处（科、股）、法规处（科、股）、医疗服务监管处（科）主管领导及相关科室负责人及工作人员；

- 2、各级各类医疗机构（包括社区卫生服务中心、乡镇卫生院）院长、副院长、医务处（科）、质控科、护理部、门诊部、法制科、医患办、安全办、投诉办及产科、骨科、急诊、新生儿室、血液透析室等临床高风险临床科室负责人及业务骨干；
- 3、各地医疗卫生行业学会相关负责人及业务骨干；
- 4、各级医疗纠纷人民调解委员会相关负责人及业务骨干。

#### 四、拟邀授课师资

樊 荣 北京清华长庚医院医患关系协调办公室主任。中国医院协会医疗法制专业委员会委员，中国医师协会、北京大学患者安全与医患关系研究中心委员，中国研究型医院协会医疗法律专业委员会委员，北京医患和谐促进会副秘书长、常务委员，北京医学会医政准入、医疗技术临床应用能力评审专家库成员。

冉隆耀 四川大学华西医院医务部医疗综合科副科长，四川大学华西医院医院管理研究所特聘专家，西南医科大学法学院研究生实践导师，长期在四川大学华西医院从事医疗安全管理工作，擅长于医疗风险防控、医疗不良事件及医疗纠纷处理、医疗安全培训与教育，以及医事法务实践等。

于 宏 广州市第一人民医院投诉管理科科长，中国医院协会医疗法制专业委员会委员，广东省医学会医事法学分会委员，广东省临床医学学会互联网专业委员会副主任委员，吉林省中医医疗质量控制中心顾问，参与处理各类纠纷上千例，参与陪审或代理医疗案件百余例。

#### 五、授课方式、费用

1、培训费 1500 元/人，为方便与会代表沟通交流，学员食宿由会务组统一预订，食宿费用各单位自理，开具发票回原单位报销。

2、直播分会场费：6800 元/期，提供电子版讲义。直播视频课程同步直播至医疗机构，医院需具备 4M 网速、电脑、投影及音箱即可在医院会议室组织人员网络同步学习。本次直播课支持回看

六、学分证书：国家级 I 类继续医学教育学分 6 分。

## 七、参会须知

1、线下班培训费用可通过对公转账方式缴纳，也可报到时以现金、刷卡、微信或支付宝缴纳。参加直播（分会场）的单位费用需以提前对公转账方式缴纳。本次培训班由北京中创医院管理有限公司协办并出具会务费发票。

### 2、收款信息

户 名：北京中创医院管理有限公司

开户行：中国工商银行北京大兴支行

账 号：0200053109000023954

3、请将填写好的《报名表》以邮件或微信发至会务组，或扫码下方的二维码提交报名，会务组将在开班前一周告知报到地点、具体日程安排等事宜。

## 八、联系方式

会务负责人：李叶飞

手机/微信：13520780100

电话/传真：010-53041518

报名邮箱：13520780100@163.com



扫码报名



会务组微信

清华大学附属北京清华长庚医院



# 以问题为导向（PBL）的医院负向事件闭环管理暨医疗安全管理 报名回执表

经研究，我单位选派下列同志参加：（加盖单位公章）

单位名称				参加形式	
纳税人识别号				邮 编	
联 系 人			手机号		
姓 名	性别	部门	职务	手机号	邮箱
住宿预订	合住____人      单住____人      入住时间____月____日至____月____日				

会务咨询 :李叶飞    手机/微信 :13520780100    报名邮箱 :13520780100@163.com