**国家级继续教育项目“****医院质量持续改善视角的病人关系论坛”**

**日 程 安 排 中国 深圳 2016.12**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2016年12月5日分论坛一 病人投诉与纠纷冲突** | | | | | | |
| **时 间** | | **内 容** | | | **演 讲 者** | **地 点** |
|  | 08:00-09:00 | 会前准备 | 报到、登记学分 | | | 报到处 |
| 08:45-09:00 | “病人关系论坛”开幕式 | 市卫计委领导致辞 | |  | 港大深圳  医院圆球  会议厅 |
| 医管中心领导致辞 | |  |
| 会议主席致辞 | | 陈志权医生 |
| 09:00-09:20 | 不良事件管理与公开披露文化 | | | 白明珠教授 |
| 09:20-09:40 | 医患关系管理与病人约章 | | | 赖光强医生 |
| 09:40-10:00 | 公共场所安全角度看“医闹医暴”的法制安排 | | | 冉云峰所长 |
| 10:00-10:20 | 医疗纠纷中的媒体与公共关系 | | | 麻晓鹏医生 |
| 10:20-10:30 | 病人关系论坛问答 | | | 白、赖  冉、麻 |
| 10:30-10:45 | 茶歇 | | | | 报到处 |
| 10:45-11:40 | 员工心理支援服务--香港医管局心灵绿洲的角色及作用 | | 罗淑儿博士 | | 港大深圳  医院圆球  会议厅 |
| 11:40-12:00 | 建立十大家规，重塑医患互信 | | 许建名医生 | |
| 12:00-12:35 | 医务人员压力的自我心理调适 | | 刘铁榜院长 | |
| 12:35-12:45 | 病人关系论坛问答 | | 罗、许、刘 | |  |
| 12:45-14:00 | 午餐 | | | | 员工餐厅 |
| 14:00-14:30 | 《深圳经济特区医疗条例》法规解读 | | 陆钰萍处长 | | 港大深圳  医院圆球  会议厅 |
| 14:30-15:20 | 医疗纠纷的防范和处理 | | 麻晓鹏医生 | |
| 15:20-15:45 | 购买医疗责任险角度谈医患冲突的防范与保全 | | Mabel Chiu | |
| 15:45-16:00 | 茶歇 | |  | |
| 16:00-16:30 | 从诉讼看医疗纠纷与冲突的防范管理 | | 范秀玲律师 | |
| 16:30-17:00 | “过错推定”在医疗损害赔偿案件中的适用 | | 何 平律师 | | 圆球会议厅 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2016年12月6日分论坛二 医疗质量与病人安全分论坛** | | | | |
| **时 间** | | **内 容** | **演 讲 者** | **地 点** |
|  | 09:00-09:30 | 医疗质量管理的领导力 | 医疗副院长 陈志权医生 | 港大深圳  医院圆球  会议厅 |
| 09:30-10:30 | 循证医学的临床指南 | Prof.Carlos Gilberto Macias |
| 10:30-10:45 | 茶歇 | | 报到处 |
| 10:45-11:45 | 医院质量改进的数据系统 | Prof. Margaret Holm | 港大深圳  医院圆球  会议厅 |
| 11:45-12:15 | 医院质量管理与评审制度的中美比较 | Prof. HaiJun Wang |
| 12:15-12:45 | 医院评价促进全面医疗质量管理 | 郭梅梅博士 |
| 12:45-14:00 | 午餐 | | 员工餐厅 |
|  | | | |
| 14:00-14:45 | 世界卫生组织感染控制的最新组成部分 | 司徒永康医生 | 港大深圳  医院圆球  会议厅 |
| 14:45-15:45 | JCT评审中的病人安全 | 杜围主任 |
| 15:45-16:00 | 茶歇 | | 报到处 |
| 16:00-16:20 | 推动护理质量改进的历程(无惩罚文化) | 黄成辉总经理 | 港大深圳  医院圆球  会议厅 |
| 16:20-16:40 | ACHS评审中的病人安全与CQI文化 | 程棣妍女士 |
| 16:40-17:00 | CQI案例分享 | 贾梅霞经理 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2016年12月7日分论坛三 医院品质与病人满意分论坛** | | | | | |
| **时 间** | | **内 容** | **演 讲 者** | | **地 点** |
|  | “推进服务品质、提高病人满意”的医院展示 | | | |  |
| 08:45-09:00 | 中大八院的客户服务中心模式 | 王湘郴主任 | |
| 09:00-09:15 | 光明新区中心医院的客户管理 | 黄春育主任 | |
| 09:15-09:30 | 远东妇儿专科医院的品质管理 | 阳玲玲总监 | |
| 09:30-09:45 | 信息化管理提升门诊患者就医体验 | 朱靖主任 | |
| 09:45-10:00 | 市儿童医院住院便民服务中心人性化服务 | 刘红艳主任 | |
| 10:00-10:30 | 医院品质管理与病人满意的中美比较 | Prof. Margaret Holm  Prof. Hai Jun Wang | |
| 10:30-10:45 | 茶歇 | | | 报到处 |
| 10:45-11:45 | 深圳医院患者满意度评估规范与调查分析 | 林德南主任 | | 港大深圳  医院圆球  会议厅 |
| 11:45-12:45 | 香港医院病人体验与满意度调查的经验 | Prof. Eliza Wong | |
| 12:45-14:00 | 午餐 | | | 员工餐厅 |
|  | | | | |
| 14:00-15:00 | 港大深圳医院的门诊服务与流程改进 | 李维佳护士长 | 港大深圳  医院圆球  会议厅 | |
| 15:00-15:20 | 大型综合医院客户服务话务中心解决方案 | 惠韶峰总经理 |
| 15:20-16:40 | 患者满意度调查提升医院服务管理之价值应用与意义 | 何明龙董事长 | 港大深圳  医院圆球  会议厅 | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2016年12月8日分论坛四 医院社工与志愿服务分论坛** | | | | | | |
| **时 间** | | **内 容** | | **演 讲 者** | **地 点** | |
|  | 09:00-10:00 | 上海市医务社会工作与医院志愿者服务现状分析 | | 张一奇主任 | 港大深圳  医院圆球  会议厅 | |
| 10:00-11:00 | 医务社工在香港医管局公立医院的角色和工作 | | 萧咏仪女士 |
| 11:00-11:40 | 广医大一院医务志愿者服务统筹和规划 | 莫明聪书记 | |
| 11:40-12:10 | 吉大一院医务社工实践与义工管理体系探讨 | 刘芳主任 | |
| 12:10-12:30 | 深圳市儿童医院社工与志愿者服务 | 吴文湄主任 | |
| 12:30-12:50 | 深圳医务社工服务概况与分析 | 林莲英女士 | |
| 12:50-13:00 | 医务社工与志愿服务论坛 | 主持人 | |
| **13:00-14:00** | **午餐** | | | | 员工餐厅 |
| 14:00-14:30 | 港大深圳医院参观(志愿者/社工)仅限40名 |  | | 港大医院 | |
| 14:30-15:30 | 市儿童医院参观(志愿者/社工)仅限40名 |  | | 儿童医院 | |
| 会议结束 | | | | | |