

## 「護理人員服務應對工作坊」

### 一、目的：

以醫療現場常見的服務情境為核心，協助護理人員建立專業、尊重與同理的服務態度，提升與病人及家屬溝通互動的能力。課程內容涵蓋專業服務形象、有效溝通、同理心、情緒辨識、抱怨處理及高衝突情境應對，並結合臨床實際案例進行角色扮演與情境演練。

透過「傾聽、同理、回應、確認」的溝通技巧，培養護理人員面對不同病人及家屬需求時的應變能力，降低溝通衝突，提升病人就醫體驗與整體醫療服務品質。

二、日期：115 年 11 月 25 日(星期三) 08：30～12：30

三、地點：苑裡李綜合醫院 10F 視聽中心(苗栗縣苑裡鎮和平路 168 號)

四、主辦單位：苗栗縣護理師護士公會

五、承辦單位：李綜合醫療社團法人苑裡李綜合醫院

六、參加對象：苗栗縣醫療機構相關人員 70 名。

七、研習費用：本課程免費，午餐請自理並請自備環保杯。

八、報名日期：即日起至 115 年 11 月 18 日止(或額滿截止)，會員請逕上公會網站報名(<http://www.mlina.org.tw>)

九、教育積分：護理人員繼續教育積分：4 積分

十、講師介紹：

游金靖 中臺科技大學 副教授

十一、苑裡李綜合醫院地圖





## 115.11.25「護理人員服務應對工作坊」

|             |                          |                       |
|-------------|--------------------------|-----------------------|
|             | 苑裡李綜合醫院 10 樓視聽中心         |                       |
| 08:00-08:30 | 簽 到                      | 柯憶嫻 護理長<br>林玉珍 護理長    |
| 08:30-08:40 | 長官致詞                     | 苗栗縣護理師護士公會<br>解旻容 理事長 |
|             |                          | 苑裡李綜合醫院護理部<br>王紅英 主任  |
| 08:40-10:10 | 護理人員服務應對與溝通技巧            | 游金靖 副教授               |
| 10:10-10:30 | 休息時間                     |                       |
| 10:30-12:20 | 臨床護理服務應對與溝通——情境演<br>練工作坊 | 游金靖 副教授               |
| 12:20       | 簽退賦歸（依規定須手寫簽到退）          |                       |

※參與課程之學員**遲到或早退超過 15 分鐘者**，報到現場恕不受理簽到、退作業。