



社團法人台灣醫務管理學會

【醫療溝通與危機管理研習營】

★ 課程緣起

危機管理係指一種有計劃的、連續的及動態的管理過程，也就是政府或組織針對潛在或當前的危機，於事前、事中或事後，利用科學方法，採取一連串的因應措施，並由資訊回饋作不斷地修正與調整，以有效預防危機、處理危機及化解危機，甚至消弭危機於無形。

人際溝通係指人們之前的信息交流過程，也就是人們在共同活動中彼此交流各種觀念、思想、情感的過程，溝通的目的在於獲得了解、信任、協作為共同的目標努力，而溝通形式各式各樣，每種都能傳遞不同的訊息，

醫療機構的危機類型包括天然災害、人為災害、設備設施、疾病與流行病爆發、財務危機、醫療糾紛、大量傷患等事件，這些都考驗著醫療機構的危機應變能力，最常見的醫病關係也很可能造成醫療機構的其中一種危機，如透過無法適當的溝通、正確的應對，使醫病雙方相互理解、合作、維持良好的關係，便可能造成一定程度的危機，且這樣的案例往往重挫醫院形象，反之，醫病之間若能透過溝通維持良好關係，能夠有效的避免危機的產生，亦能減低危機發生的機率與傷害，如若處理得當，危機完全可以演變為“契機”，為機構帶來另一嶄新面貌。

本學會特邀請世新大學公共關係暨廣告學系楊意菁教授兼系主任及國立政治大學傳播學院新聞學系江靜之教授兼系主任，從媒體及關係人(公眾)角度談醫病溝通、危機管理，培養醫管人才對公共議題、消息來源之敏感度外，更增強與媒體及公眾應對時的危機溝通能力。

誠摯地邀請您的蒞臨與參與，活動名額有限，千萬不要錯過精彩課程，請把握機會儘速報名！讓我們一起將危機化為「契機」！

★ 活動資訊

一、日期：111年8月19日(五)

二、上課地點：臺北醫學大學大安校區 B202 會議室

(106 臺北市大安區基隆路二段 172-1 號)

三、主辦單位：社團法人台灣醫務管理學會、臺北醫學大學管理學院

四、與會人數：60人。(人數未達30人則取消開班)

★ 講師介紹

1. 楊意菁 教授

現職：世新大學公共關係暨廣告學系教授兼系主任

學歷：國立政治大學新聞學博士

經歷：《中華傳播學刊》期刊主編

《中華傳播學刊》期刊編輯委員

中華傳播學會理事/常務理事

新北市政府研考會委員

哈里士 (Louis Harris) 國際民意調查公司 研究員

電視文化研究委員會研究員

立法院國會助理

專業領域：議題管理、危機公關、民意研究、風險溝通

2. 江靜之 教授

現職：國立政治大學傳播學院新聞學系教授兼系主任

學歷：國立政治大學新聞學博士

經歷：政治大學傳播學院在職專班執行長

世新大學傳播管理學系副教授

專業領域：機構談話、論述分析、新聞訪談

★ 報名費用 2人同行，可享折扣優惠，含上課講義及餐點。

會員別		1人	2人(含)以上
會前報名	本會會員	2,200/人	2,000/人
	非會員	2,700/人	2,500/人
現場報名	本會會員	2,500/人	2,200/人
	非會員	3,000/人	2,700/人

註1：本學會會員包括：個人會員、贊助個人、贊助團體、學生會員。

註2：為維護每位會員之權益，即日起未繳交111年常年會費，請以非會員身份報名。

註3：2人(含)以上同行報名者，請同時繳交報名費，方可享有2人同行優惠，否則以原價計算。

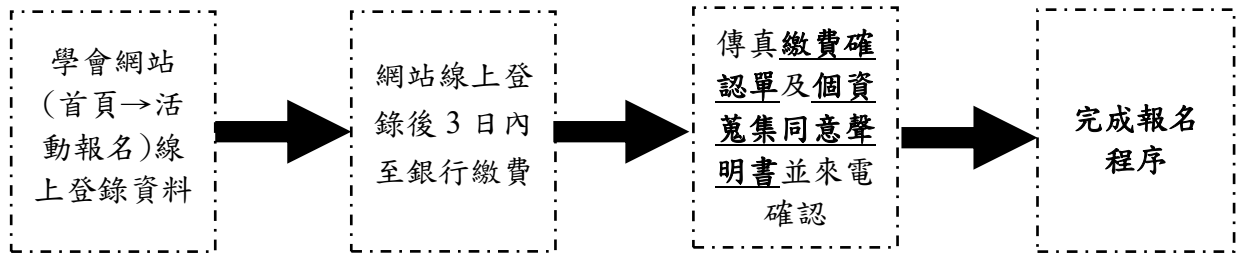
註4：如替換參與者為非會員，則需補繳報名費差額。

註5：本場活動適用「學習抵用券」。

註6：各項優惠請擇一使用。

註7：每位報名者皆需填寫「個資蒐集同意聲明書」。

★ 報名方式



貼心提醒

1. 敬請於線上報名後 3 日內傳真繳費確認單及個資蒐集同意聲明書。
2. 欲取消報名，請務必來電取消報名資料。若您累積達 2 次線上報名未繳費之紀錄，您將被停止線上報名 6 個月，敬請留意以維護您的權益。

★ 繳費方式

(一) 臨櫃繳款(免手續費)

戶名：社團法人台灣醫務管理學會
銀行別：玉山商業銀行古亭分行(銀行代號：808)
帳號：0989-940-009090

(二) ATM 轉帳匯款(需自行負擔手續費)

- (1)代收銀行：玉山商業銀行古亭分行
- (2)輸入銀行代號：808
- (3)填寫或輸入您的帳號，號碼如下(共計 14 碼)：

玉山銀行固定代碼					活動代碼			個人編碼(共 6 碼)	
9	4	4	1	2	3	5	7	(1)個人會員/贊助個人會員/學生會員： 會員編號(共 6 碼；A=1，B=2，D=3) (2)贊助團體會員/非會員：請用報名者身分證字號後 6 碼編碼。	

【註：若會員編號僅 4 碼者，請於數字編號前補 0】

【ex：會員編號為 A00001，其匯款帳號為 94412-357-100001】

【ex：其他身分報名，如身份證為 A123456789，其匯款帳號為 94412-357-456789】

★ 費用保留及退費處理方式

- 活動報名者更換：為顧及學員之權益，如於活動前預知無法參加，最晚請於活動前一天中午 12 點前來電告知更換參與人員姓名(恕不退費)，如報名者為會員，替換參與者為非會員，則需補繳報名費差額。
- 報名者如遇不可抗力之因素無法參加方可辦理退費或費用保留，申請人需填妥「社團法人台灣醫務管理學會退費/保留申請表」並出示相關證明文件；而

非不可抗力之因素者，本學會不受理退費之申請。

1. 退費原則：活動前 7 日(含假日)，扣除 20%報名費；活動前 1-6 日(含假日)，扣除 50%報名費。日期計算以本會收到申請資料為計算基準。
 2. 保留原則：活動前 7 日(含假日)，可將費用全額保留，保留期限為 1 年，須於 1 年內將費用抵扣使用(可抵扣其他活動報名費、年費等)；活動前 1-6 日(含假日)，僅能以退費方式辦理，日期計算以本學會收到申請資料為計算基準。
- 如為重複或溢繳費用，須扣除 100 元行政處理費。

★ 注意事項

- 全程參加培訓課程者，可獲得本學會及人事行政總處公務人員終身教育學習積分 8 點/天之教育積分認證。此外，醫師及護理師(士)繼續教育積分認證申請中(積分待核定)。
- 凡全程參與者，本學會將於課程簽退時核發「研習證明書」。
- 參加之學員，請於報到時間內出示身分證明文件辦理報到。
- 上午報到時間：AM9:00-9:20；下午簽退時間：全部課程結束後。學員如因故提早離席，積分數及上課證明將依實際簽退時間計算之。
- 依據中央流行疫情指揮中心「公眾集會指引」規範，建議所有參加者與工作人員全面配戴口罩，請學員應自備口罩，並於上課期間全程配戴，咳嗽請遵守咳嗽禮節，隨時留意個人衛生，共同維護自身與他人安全。
- 本活動無停車優惠，請多利用大眾交通運輸工具，交通資訊請至臺北醫學大學網站：<https://reurl.cc/yr57DE> 查詢。

社團法人台灣醫務管理學會

「醫療溝通與危機管理研習營」

議程表

日期：111年8月19日(五)

地點：臺北醫學大學大安校區 B202 會議室

(106 臺北市大安區基隆路二段 172-1 號)

時 間	課 程 內 容	主 講 人
09:00-09:20	報 到	
09:20-09:30	主席暨貴賓致詞	
09:30-12:30 (休息時間 10:50-11:10)	◆ 從傳播角度看危機管理與溝通 Part1~危機溝通概要/如何與媒體溝通 Part2~危機溝通、形象修復與實作練習	世新大學公共關係暨廣告學系 楊意菁教授兼系主任
12:30-13:30	午 餐	
13:30-16:30 (休息時間 14:50-15:10)	◆ 從人際溝通談醫病關係	國立政治大學傳播學院新聞學系 江靜之教授兼系主任
16:30-	賦 歸	

主辦單位：社團法人台灣醫務管理學會、臺北醫學大學管理學院

※議程若有變動，以當日公告為準※

社團法人台灣醫務管理學會

「醫療溝通與危機管理研習營」

報名繳費確認表

1. 欲報名本次活動，請先至本學會網站(<http://www.tche.org.tw>) 「活動訊息」→「本會活動」報名。
2. 繳完費用後，回傳報名繳費確認表及個資蒐集同意聲明書，始完成報名手續。

醫院名稱：_____

NO	會員編號	姓名	聯絡電話	備註
1				
2				
3				

註1：本學會會員包括：個人會員、贊助個人、贊助團體、學生會員。

註2：為維護每位會員之權益，即日起未繳交111年常年會費會員，請以非會員身份報名。

註3：一人同時報名兩場者，請同時繳交報名費，方可享有優惠，否則以原價計算。

註4：如替換參與者為非會員，則需補繳報名費差額。

註5：各項優惠請擇一使用。

註6：本場活動可使用「學習抵用券」。

註7：每位報名者皆需填寫「個資蒐集同意聲明書」。

※台灣醫務管理學會聯絡方式

承辦人：王珮乙專員、李曉倩組長

電話：02-23693081 分機 15、11

傳真：02-23649354

ATM 轉帳單黏貼處

【請將繳費單據黏貼後，傳真至本學會
(Fax：02-23649354) 並來電 (Tel：02-
23693081) 確認報名資料，以維護您的權
利。】

文件名稱	個資蒐集同意聲明書		機密等級	一般	文件編號	PI-D-019
記錄編號		填表日期	版本	V1.1	頁碼/總頁數	1/1

個資蒐集同意聲明書

為落實個人資料之保護，依照個人資料保護法第 8 條規定進行蒐集前之告知：

- 一、 個人資料蒐集之目的及用途：目的在於進行本學會所辦理及提供之各項相關服務與業務，並將利用您所提供之 Email、聯絡電話及地址通知您相關訊息。
- 二、 蒐集之個人資料類別：中文姓名、身份證字號或影本、聯絡電話、傳真電話、Email、服務單位及職稱、通訊地址。以下服務項目需另行蒐集個資類別如下：
 1. 入會申請：出生年月日、學經歷、戶籍地址、畢業證書影本、在職證明書影本、學生證影本。
 2. 期刊投審稿作業：匯款資料
 3. 醫管師甄審及檢定考試作業：出生年月日、學經歷、畢業證書(學生證)影本、服務年資證明正本
- 三、 個人資料利用之期間、地區、對象：
 1. 期間：本服務項目，自個資蒐集日起至特定目的消失止。由本學會保存您的個人資料，以作為查詢、確認等相關服務之用。
 2. 地區：您的個人資料僅於國內處理或利用。
 3. 對象：本學會所辦理及提供之各項相關服務與業務之使用者。
- 四、 報名者之個人資料依據個資法第 3 條規定，報名者對個人資料於保存期限內得行使以下權利：
 1. 查詢或請求閱覽。
 2. 請求製給複製本。
 3. 請求補充或更正。
 4. 請求停止蒐集、處理或利用。
 5. 請求刪除。

本人業已詳細閱讀並同意社團法人台灣醫務管理學會本服務項目或業務之個資告知事項，並同意蒐集、處理及利用本人個人資料。

此致

社團法人台灣醫務管理學會

同意人：

年 月 日