

广东省卫生经济学会

粤卫经〔2025〕199号

关于举办第八期医院优质服务内训师培训班的通知

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，优质服务内训师的培养越来越受到医院的重视。建设和培养一支高水平的优质服务内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红十字会医院共同承办的第八期医院优质服务内训师培训班将于2025年7月17-20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
7月17 (周四)	1. 开班仪式（8:30-9:00） ● 广州红十字会医院领导 致辞 ● 广东省卫生经济学会领导 致辞 ● 合影（穿班服）

7月17日 (周四)	2.《BOPPPS 微格教学》（9:10-12:00） ● 破冰+分组 ● BOPPPS 教学模式介绍 ● 微格教学演练流程 ● Mini lesson 示范
	3.《引导式培训》（14:30-17:30） ● 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 ● 共创式教学与引导式关闭总结
7月18日 (周五)	1.《医患沟通中的心理动力与巴林特小组》（8:30-12:00） ● 医患沟通中的心理动力与巴林特小组起源 ● 巴林特小组的实施要点 ● 分组进行巴林特小组实操
	2.《12345 热线工单分析与医患关系促进》（14:30-15:20） ● 12345 热线工单分析 ● 医患关系促进 ● 讨论与交流（15 分钟）
	3.《高风险患者识别与医务人员日常行为的法律风险分析》（15:20-16:30） ● 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（15 分钟）
	4.《化解医患冲突：高效沟通策略与实战技巧》（16:30-17:30） ● 识别医患冲突 高效沟通策略
7月19日 (周六)	1.《微格教学演练与反馈》分组进行（8:30-12:00）
	2.《微格教学演练与反馈》分组进行（14:30-17:30）
	3. 微格演练第一天各组优秀学员演练展示（17:30-18:10）
7月20日 (周日)	1.《微格教学演练与反馈》分组进行（8:30-12:00）
	2.《微格教学演练与反馈》分组进行（14:00-17:00）
	3. 微格演练第二天各组优秀学员演练展示 PK+师生投票（17:00-17:40）
	4. 集体总结点评（17:40-17:50）
	5. 结业典礼（17:50-18:30） ● 集体观看培训视频 ● 优秀学员代表讲话 ● 颁证仪式

三、认证

必须同时满足以下两点才能授予医院优质服务内训师证书：

（一）完成 4 天培训。

（二）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

（一）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。

（二）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。

（三）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

时间一：7 月 16 日（周三）15:30~19:30

地点：天一酒店（广州市海珠区同福东路 644 号）

时间二：7 月 17 日（周四）7:30~8:20

地点：广州市红十字会医院应急楼二楼培训室（广州市海珠区同福中路 396 号）

（二）开课时间与地点

时间：7 月 17 日（周四）~ 7 月 20 日（周日）

地点：广州市红十字会医院应急楼二楼培训室（广州市海珠区同福中路 396 号）

（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

参培人员请于 2025 年 7 月 1 日前扫描下方二维码报名，参加认证

的学员需提交 1 寸证件照。



(五) 缴费方式

转账 汇款	银行账号：121201516010000923 开户银行：广发银行广州分行流花支行 收款人：广东省卫生经济学会
备注	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

(一) 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）。

(二) 推荐住宿酒店：天一酒店。豪华大床房 388 元/晚；行政双人房 388 元/晚。如需订房请自行联系天一酒店黄经理，电话：13760773849，需提前 3-5 天预订。

(三) 为了保证教学质量，本次培训仅限 40 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。

(四) 报名联系人：李老师 电话：13570376800（教学咨询）

王老师 电话：15017559103（会务咨询）

学会联系人：王老师 电话：13600074718（报到咨询）

