

广东省卫生经济学会

粤卫经〔2026〕214号

关于举办第九期医院优质服务内培训师培训班的通知

各地级市、县（市、区）卫生健康局（委）、各医疗卫生机构：

打造专业优质服务内培训师队伍，是提升医院服务管理水平、推动医疗服务创新、沉淀院内经验知识的关键举措。为进一步强化医疗机构内训人才培养，提升参训人员课程开发、授课表达与培训组织能力，广东省卫生经济学会联合广州市红十字会医院主办、广东省卫生经济学会卫生经济与文化专委会协办，定于2026年7月23日—26日在广州举办第九期医院优质服务内培训师培训班。本次培训融入BOPPPS教学模组，采用微格教学、行动学习、分组实操等多元化教学形式，现将有关事项通知如下：

一、培训对象

各级医疗机构管理人员及骨干人员，有意提升授课表达、课程开发、现场培训能力，助力本院内培训师队伍建设，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。

二、培训时间及地点

（一）报到安排

时间一：7月22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23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）培训时间及地点

时间：7月23日（周四）~7月26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、课程安排

时间	课程内容
7月23日 (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)
	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24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25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26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 ● 授证仪式

四、证书认证要求

同时满足以下两项条件，方可颁发医院优质服务内训师证书：

- (一) 全程完成 4 天全部培训课程；
- (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环节。

五、培训纪律

(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) 积极参与课堂互动、小组讨论及实训任务；中途离场须向现场管理人员报备；培训期间手机调至静音/振动模式。

六、费用、报名及缴费

(一) 培训费：3500 元/人（含讲课费、资料费、班服费、培训期间午餐费等）；

(二) 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。

（三）报名方式

请于 2026 年 7 月 13 日前扫描下方二维码报名，并加入微信群，参加认证的学员需提交 1 寸证件照。



报名二维码



微信群二维码

（四）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。

七、相关须知

（一）参加认证的学员，请自备 U 盘、手提电脑，用于课件修改与资料拷贝；非认证学员无需准备。

（二）推荐住宿：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）

学会联系人：王老师 电话：13600074718（报到咨询）

广东省卫生经济学会
2026 年 6 月 12 日

