

广东省卫生经济学会

粤卫经〔2026〕214号

关于延期举办第九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：

打造专业优质服务内训师队伍，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、广州市红十字会医院联合主办、广东省卫生经济学会卫生经济与文化专委会协办的第九期医院优质服务内训师培训班，因专项工作调度需要，举办时间予以调整，由原定2026年7月23日—26日，延期至2026年8月13日—16日。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。具体事项通知如下：

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

时间一：8月12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）

时间二：8月13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：8月13日（周四）-8月16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
8月13日 (周四)	1. 开班仪式（8:30-9:00） <ul style="list-style-type: none">● 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） <ul style="list-style-type: none">● 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） <ul style="list-style-type: none">● 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
8月14日 (周五)	1. 《医患沟通中的心理动力与巴林特小组》（8:30-12:00） <ul style="list-style-type: none">● 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. 《重新面对医患关系》（14:00-15:10） <ul style="list-style-type: none">● 近期典型案例● 典型案例的启示● 讨论与交流（15分钟）
	3. 《医学人文视角下的和谐医患关系建设》（15:10-16:30） <ul style="list-style-type: none">● 我国医患关系现状● 医患不信任的原因分析● 改善之道：人类学视角的医学人文
	4. 《化解医患冲突：高效沟通策略与实战技巧》（16:30-17:30） <ul style="list-style-type: none">● 识别医患冲突● 高效沟通策略
8月15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）
8月16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）

时间	课程内容
	<ul style="list-style-type: none">● 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 8 月 2 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

群聊：2026内训师培训班



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）

