

衢州市人民医院

温州医科大学附属衢州医院

关于举办 2025 年浙江省继续医学教育项目 《互联网时代护理投诉与护士职业素养提 升策略》线上培训班的通知

随着社会的进步，人们对医疗机构服务质量及就医体验需求日益增加，患者保护自己就医权利的意识也日益增强，加之互联网终端设备的多元化普及和12345政务热线的便利，使得近几年服务态度类投诉数量呈不断上升趋势。为深刻剖析服务类投诉的成因并寻求对策，减少因沟通不畅和服务态度不佳招致的医疗护理投诉。我们开设浙江省继续医学教育项目《互联网时代护理投诉与护士职业素养提升策略》培训班，项目编号：2025-24-02-005。本次培训班由衢州市人民医院主办，邀请了省内外相关知名专家线上授课交流，讲授从客户关系管理视角下探索医院护患沟通管理，如何改善沟通技巧，提升护士职业素养，分享优质护理服务的门诊实践等。现将有关事项通知如下：

一、培训时间

2025 年 7 月 28 日 ~ 12 月 31 日。

二、参加对象

各省、市、县级医院的护理人员及管理人员等。凡完成学习考试合格后授予 2025 年度省级继续医学教育学分 3 分。

衢州市人民医院

温州医科大学附属衢州医院

注：因各地继教政策不同，浙江省外学员报名前先与您所在单位科教管理部门确认本项目学分有效性。

三、培训内容

序号	授课题目	学时	职称	授课老师
1	提升职业素养，让患者感受智慧+温润的 护理服务	1	主任护师	曹敏
2	当温情护理遇上“冰冷”法律——那些你 必须知道的事	1	副主任医师	徐晖
3	互联网背景下护理投诉原因分析及应对 技巧	1	主任护师	洪颜
4	抓好岗前培训，提升护士职业素养	1	主任护师	洪颜
5	依法执业与职业素养	1	主任护师	叶玲荣
6	“他者”视角下护士职业精神的培养和提 升策略	1	主任护师	徐淑芬
7	优质护理服务的门诊实践	1	主任护师	徐雪芳
8	护士压力与情绪管理	1	主任护师	毛雪萍
9	医疗护理中建立护患信任关系的重要性	1	主任护师	齐加新

说明：原计划中徐杰老师的其中一节课，现更替为齐加新老师授课。

四、学习流程

学员可通过手机应用市场下载“浙卫培训学习”APP，选

衢州市人民医院

温州医科大学附属衢州医院

择“继续教育”-“专业课程”，右上角点放大镜，搜索“互联网时代护理投诉与护士职业素养提升策略”（或关键词），选择项目→缴费→完成学习→通过课后练习→申请学分。

浙江省内学员可通过“医教管理”APP查询学分；省外学员登录“浙江省卫生健康委医学教育信息服务平台（<https://zjyxjy.wsjkw.zj.gov.cn/>）”—“继续医学教育管理”—“非本省人员学分打印”进行学分证书查询与下载。

五、收费标准及发票

课程费 117 元，学员在“浙卫培训学习”APP 在线支付，由北京华医网科技股份有限公司收费并开具电子发票。发票可以在“浙卫培训学习”APP “我的”-“我的订单”内下载打印。

已缴费未开票的订单可以在缴费后 36 个月内补开电子发票；已开具的发票如信息错误，可以在缴费后 36 个月内换开，只能换开一次。

六、联系方式

浙江省衢州市智慧新城闽江大道 100 号衢州市人民医院感染管理部科（公共卫生部），电话：0570-3122907（办）。

联系人：洪颜 电话：13175701252

线上学习技术问题：请关注【浙里华医】微信公众号，输入“浙卫培训”关键字获取相关问题咨询或拨打华医网浙

衢州市人民医院

温州医科大学附属衢州医院

江办事处联系电话：0571-87062722。



衢州市人民医院教学部

2025年7月16日