# 兰州大学第一医院医师规范化培训沟通反馈制度

为确保我院医师规范化培训工作的顺利开展，保证在统一计划部署的原则下达到沟通及时、理解一致、解决有效、执行畅通的目的，同时充分重视培训医师的参与感，不断调动其积极性，特制定兰大一院医师规范化培训沟通反馈制度。

一、沟通反馈的目的

使沟通常态化、便捷化，确保信息的及时传达。通过反馈为有效沟通做出评判和改进方法，使自上而下和自下而上的沟通达到平衡，实现双向交流机制，真正实现沟通的有效性。创造人人能沟通、时时能沟通、事事能沟通的良好氛围。

二、沟通反馈的原则

沟通以相互尊重为前提，采取守开诚布公、推心置腹、设身处地的原则，解决培训中存在的实际困难，提升培训医师的归属感和幸福感。沟通结束后要高速、高效地对存在的问题进行反馈，及时提出解决方案并进行落实。

三、沟通反馈的实施

（一）沟通机制的实施

**1.正式沟通渠道：**采取座谈会形式进行。确保每季度进行一次培训医师沟通会，由研究生处医师规范化培训办公室负责组织，内容包括解读最新政策和制度、通报住培工作进展情况等，同时就培训医师关注的热点、焦点、存在的问题等进行现场沟通与解决。

**2.非正式沟通渠道：**主要利用网络平台（包括微信与QQ等）和电话进行，随时与培训医师进行沟通和答疑。

（二）反馈机制的实施

1.采取24小时反馈机制，对于学员提出的问题，当场能够解答的要及时解答，无法第一时间解答的要向学员说明情况，24小时内予以答复。

2.在我院官方网站“医学继续教育”模块中，对培训医师在培训中普遍存在的问题及相关解答形成文字版，在网站模块上公布。

四、附则

（一）本办法由研究生处医师规范化培训办公室负责组织实施，并对相关问题进行解释。

（二）本办法自发布之日起实行。

研究生处医师规范化培训办公室

2019年11月