

兵 庫 県
保 險 医 協 会

加古川
高砂

支部ニュース

No. 220

2012年10月5日

発行

兵庫県保険医協会 加古川・高砂支部

(連絡先) 神戸市中央区海岸通一丁目三三

神戸フコク生命海岸通ビル五階
電話〇七八(三九三)一八〇一

信頼される医療機関をめざして!

医療機関に求められる接遇の基本とクレーム対応

加古川・高砂支部は9月15日、加古川商工会議所で接遇研修会を開催し、医師、看護師、歯科衛生士、受付職員ら26人が参加。「医療機関に求められる接遇の基本とクレーム対応」をテーマに目白大学短期大学部副学長の油谷純子先生が講演した。

油谷先生は、電話応対やおじぎの仕方、敬語の使い方など接遇の基本となる考え方をはじめ、医療機関に求められる接遇の基礎知識とクレームへの対処方法などについてわかりやすく解説。

医療人の心構えとして、①組織人であることを自覚する、②組織の目的、貢献、存在意義を十分に理解する、③ホスピタリティの精神をもっていること、が重要であるとした。そして医療機関の接遇では、相手の話をじっくりと共感的に聴き、自分の価値観や判断にしたがいアドバイスしたりすることに走らないとするアクティブリスニング(積極的傾聴法)が必要であると強調した。

さらに、魅力のある医療機関にするためには、①病状について良く説明してくれる、②治療法についての説明がある、③スタッフが親切に話を聞いてくれる、④医療機関内の設備が清潔である、など

また、クレームについては、①患者さんの気持ちに共感する、②理由を説明する、③間違えは素直にわびる、ことが対処の基本なるとした。これに加えて、「人を変える」「場所を変える」「時間を変える」などクレームをチャンスに変える必要性についても言及した。

まとめとして、医療機関の接遇

のもつ意味について、患者さんとの信頼関係を得ることやより良い医療の実践のためだけではなく、自分自身のやりがいために、積極的に実践しようと強調した。



参加者同士であいさつやお辞儀の仕方を実践

加古川・高砂支部 第31回支部総会のご案内

記念講演

～ヒヤリハット事例など

外来でのリスクマネジメントを中心に～

日程 11月10日(土) 午後3時15分～

場所 加古川商工会議所

(加古川プラザホテルと隣接)

◆総会議事 午後3時15分～3時45分

◆記念講演 午後4時～5時30分

『医療安全管理対策』

講師 高砂市民病院看護師 玉田 めぐみ 氏

◆懇親会 午後5時40分～7時

※いずれも参加は無料。どなたでもご参加可能です。

※記念講演参加者には「研修受講書」を発行します。

国民皆保険を破壊するTPP参加に反対を!

池内理事長が加印革新懇「TPPシンポジウム」で講演

7月21日、加古川市民会館で加印革新懇(平和・民主主義・革新の日本をめざす加印の会)主催の「みんなで考えるTPPシンポジウム」が開催され、市民ら100人が参加。協会からは、池内春樹協会理事長がシンポジストとして参加し、話題提供を行った。

池内理事長は、日本がTPPに参加することによる医療への影響について、協会発行の「TPPが医療を壊す」パンフレットをもとに解説。

問題点として、①混合診療が解禁されることにより医療格差を生み、安全性が崩される、②株式会社病院経営に参入することにより医療が儲けの対象になる、

③薬価が高くなり医薬品の安全性も確保できなくなる、④外国人医師や看護師が日本に従事することにより医療水準の維持が不透明になることなどをあげ、「TPPに参加することで、世界に誇る日本の皆保険制度が崩壊の危機に瀕する。TPP参加阻止に向けて共闘しよう」と呼び掛けた。

シンポジウムでは「国の在り方を揺るがすTPP」をテーマに神戸大学大学院農学研究科の小野雅之教授が基調講演を行ったほか、元神戸税関職員、農民運動団体、兵庫県加古川農林振興事務所職員らが話題提供を行った。

フロアからは「TPP参加で県内の農家数が約6割減になるとの試算がされており死活問題である。TPP参加阻止とともに農業への支援策を」「外国産の安い農産物が大量に輸入されると食の安全が守れなくなる。地産地消の推進を」などの意見が出された。



TPPの問題点について活発な議論が行われた

協会の共済制度をお勧めします!

病気やケガによる休業に備えて。自宅療養も補償されます

所得補償 保険

- ご家族、ご兄弟、従業員にもお勧めください
(保険料はご加入者各自の銀行口座から引き落としできます)

団体定期
生命保険

グループ保険

63%!

お問合せは共済部まで ☎ 078-393-1805

M&D保険医ネットワーク



M&D保険医ネットワーク ☎ 06-6568-7159