

兵庫 庫 県
保 險 医 協 会

加古川
高砂

支部ニュース

No. 250

2018年6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

【接遇研修会】「患者接遇の基本〜病医院での接遇力UPとクレーム対応〜」

忙しいの中に「優しさ」と「能力」をプラスする



講師を務めた水原道子先生

「参加者アンケート」に寄せられた声

〇スタッフの気持ちも患者様の気持ちも理解して伝えていただいで、すごくわかりやすく楽しかったです。(歯科助手)

〇実践も交えていただけだったので、話すペースや笑顔の作り方まで身につけやすくて助かりました。分かっているつもりになっていた対応の仕方もありましたので、改めて学び直せて良かったです。クッション言葉や電話対応はこれから実際に実践させていただきま

す。(受付)
〇初対面の方(受講者の方)との実践がわかりやすく、ためになりました。(医療事務)

〇具体的な接遇対応のお話が多く、とても勉強になりました。実際に対話を取り入れた研修で、あつと言う間に時

間が過ぎてしまいました。(受付)

〇トラブル対処のマニュアル化をしています。作成したのが数年前なので改めて作り直した方が良いと思いました。(医療事務)

〇気さくな感じの先生で楽しくお話を聞くことができました。クレーム対応の所を、もっと詳しく診療科ごとにお話しただけならと思います。(医療事務)

〇接遇に関するテーマをもっと増やしてほしいです。(医療事務)
次号で感想文を掲載予定。

加古川・高砂支部は5月19日、加古川商工会議所会議室で接遇研修会を開催。「患者接遇の基本〜病医院での接遇力UPとクレーム対応〜」をテーマに、大手前大学の水原道子先生が講演し、会員・スタッフら49人が参加した。

水原先生は、「患者が医療機関に求めるものは、①待たずに、②早く治って、③安くて、④大切にしてくれること。『感じがいい』と思うのは受け止める側が決めること。知識力、技術力、記憶力が求められるため、受付や電話対応では、患者から優しく情報を聞き出し、スタッフ間で情報の共有活用をすることが重要」とした。

クレーム対応では「クレームの芽を摘む努力として、日頃から患者をファンにしておくことが大切。医院のファンになれば小さなクレームは事前に防ぐことができる。日々の忙しさの中に『優しさ』とスタッフの『能力』をプラスすることが大切」と解説した。



他院の参加者とロールプレイングを交えて患者接遇を学んだ

☆支部幹事会だよ☆



5月24日(木) 19時～ 於 加古川商工会議所 会議室

<報告> 組織現勢、医療情勢、職員接遇研修会報告、7月臨床研究会、今後の支部企画(医療安全管理研修会・漢方研究会・支部総会)、協会50年史支部活動報告について討議しました。

<次回日程> 幹事会には、会員の先生はどなたでもご参加いただけます!!

7月5日(木) 19時～ 於 加古川商工会議所 会議室

お問い合わせは、TEL 078-393-1805 FAX 078-393-1802 担当：沖野まで

兵庫県保険医協会 加古川・高砂支部 臨床研究会 ご案内

各科で学ぶ アレルギーで困った症状の診療と診断のコツ

日時 7月14日(土) 午後3時30分~5時
会場 東播磨生活創造センターかこむ 1階 講座研修室
 (加古川市加古川町寺家町天神木97-1 加古川プラザ南側100m)
 ※加古川総合庁舎の駐車場は3時間を超えるご利用ができません

講演 足立 厚子 先生 兵庫県立加古川医療センター
 地域医療連携部長 兼 診療部皮膚科部長 兼 神戸大学皮膚科臨床教授

定員 90名 ※参加費無料 定員になり次第締め切り
 ※医療職・スタッフの方々のご参加もお待ちしております
 お問い合わせは、兵庫県保険医協会 電話 078-393-1805 沖野まで

アレルギー性皮膚炎症を診た場合、膨疹なのか湿疹なのかを見極める必要がある。膨疹ならば蕁麻疹として、治療には抗アレルギー剤の内服からスタートする。原因究明は、皮膚テストでは、プリックテストなどの即時型判定、血液検査では特異的IgEと即時型アレルギーを検査する。一方、丘疹成分のある病変では湿疹・皮膚炎：接触皮膚炎(かぶれ)として、ステロイド外用剤など外用療法をしっかりと行うと同時に、皮膚テストではパッチテストを2日間添付し、1週間までの判定など遅延型アレルギーの検査を行う。アトピー性皮膚炎では、しっかりとした外用療法の指導が基本である。生活の中に増悪因子が隠れていることが多いので、問診や食事生活指導が重要である。【足立 記】

加古川・高砂支部 臨床研究会 (7月14日) 参加申込書 FAX: 078-393-1802

参加者氏名	職種	参加者氏名	職種

地区 () 医療機関名・施設名 ()
 会員氏名 () 電話番号 ()

〈 足立厚子先生へのご質問がありましたらご記入ください 〉

兵庫県保険医協会共済部主催 ライフプランセミナー

第一部

安心安全のクリニカルお片づけ ~ゆとりが生まれる環境作り~

院内の整理整頓やお片づけは、きちんと出来ていますか? 不要なものまで溜め込んでいませんか? 院内の片づけというと、日常の診察の中でつい後回しになってしまいがちですが、「安心安全のクリニカル経営」においてとても大切なことです。医療安全管理の観点から、また業務効率化や患者様満足度の観点から、医院における片づけの必要性について改めて考えてみませんか?

- 片づけが生む価値
 - 整理収納、片づけの「簡単3ステップ」で、「スッキリを続ける」ためのノウハウ
 - 片づけを文化にするには? 続けるために必要なアプローチ
- など、院内だけでなく家庭でも役に立つ片づけのコツをお伝えします。ぜひご参加ください。

日時 6月16日(土) 午後3時30分~5時

会場 協会6階会議室

講師 薬剤師・片づけ習慣コンサルタント
 MakeLife + コンサルティング代表

今井 知加氏

参加費 無料

**会員、ご家族のほか、スタッフの皆様も
 ご参加ください!**

今井 知加氏 プロフィール

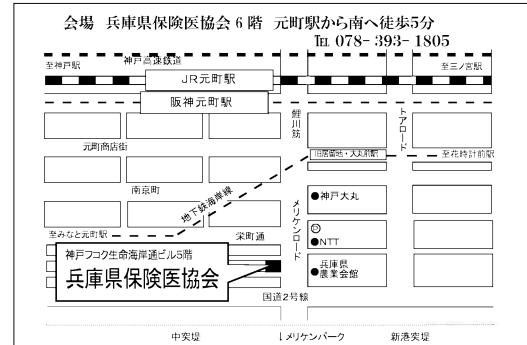


薬剤師として保険調剤薬局・医薬品開発(治験)業務を経て、奈良県内に「MakeLife + コンサルティング」を設立し、整理収納アドバイザーとしてテレビ、雑誌等で活躍。

第二部

協会の共済で安心のライフプラン

人生の3大リスク「死亡」「傷病」「老後」に備えた協会の共済制度の魅力をお伝えいたします。ご家族・スタッフの皆様にも安心の共済です。
解説 協会事務局 (ファイナンシャルプランナー)



【FAX返信】 (参加申込) 078-393-1802 宛 (切り取らずに送信ください)
 兵庫県保険医協会共済部 行

●6月16日(土)「ライフプランセミナー」に出席します
 () 人 ご本人 ・ ご家族 ・ 従業員

医療機関名 _____ TEL _____