

兵庫県
保険医協会

加古川
高砂

支部ニュース

No. 260

2019年5月25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三十一

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】「患者さんとのコミュニケーション実践編」

マナーはホスピタリティを 形にしたもの

加古川・高砂支部は5月11日、加古川市民会館で接遇研修会を開催。「患者さんとのコミュニケーション実践編」をテーマに、マネジメントコンサルタントの松田幸子先生が講演し、26人が参加した。

仕方、「話が長い患者様」への対応法について研修を行った。
西村支部長が「保険でより良い歯科医療を求める」請願署名、「消費税10%中止を求める」請願署名の協力を訴えた。

「参加者アンケート」に寄せられた声

松田先生は、「コミュニケーションとは、形のないものを形にして伝えること。マナーは自分の味方になるもので、顔と声の表情を豊かにしていくことがマナーの基本となる。頭では分かっているけど、体でできるようにならなければいけない。しっかり体に叩き込むことが大切であり、2週間続けければ自身にしみついていく。」と解説した。ケーススタディーでは「長い時間お待ちのお客様」に対して、事前・事後にできること、謝罪の

〇部下に指導を行う時に肯定的な表現についての講義が勉強になりました。話が長い患者の対応もまさに困っていたことだったので、これから役立てたいと思います。(看護師)
〇クレーム対応方について、どのようにすべきか分からなかったの、参考にして待ち時間などでクレームになる前に対応していこうと思います。(歯科助手・受付)



講師を務めた松田幸子先生



署名の協力を訴える西村支部長

☆支部幹事会だより☆

5月9日(木) 19時 ～ 於 加古川商工会議所

<報告> 組織現勢、医療情勢、職員接遇研修会、臨床研究会、支部研究会、今後の支部企画(第38回支部総会)、について討議しました。

<組織現勢(4月末)> 加古川市・加古郡: 医科 184人 / 歯科 107人
高砂市: 医科 54人 / 歯科 36人

<6月日程> 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!!

6月13日(木) 19時 ～ 於 加古川商工会議所

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



〇挨拶の仕方、長い待ち時間の患者さんの対応がすごく勉強になりました。さっそく取り入れて病院が患者さんにとって安らげる場所になるように努力したいです。分かりやすく楽しい説明をありがとうございます。(看護助手)

次号で感想文を掲載予定

兵庫県保険医協会 加古川・高砂支部 研究会のご案内

増加する大人の食物アレルギー
～身につけたいアナフィラキシー対応の基本～

日時 6月22日(土) 午後4時～

※終了後、6時30分から講師を囲んでの懇親会(会費5,000円)を開催します

会場 加古川プラザホテル

参加費無料



講師

中京大学スポーツ科学部・教授(医師)

認定NPO法人アレルギー支援ネットワーク・理事長

坂本 龍雄 先生

食物や薬剤によるアナフィラキシー事故が急増しています。アドレナリン自己注射器「エピペン」の普及とともに、アナフィラキシーが発生したら迷わずアドレナリンを筋肉注射することを、患者だけでなくすべての医師・歯科医が求められるようになってきました。大人の食物アレルギーは新規に発症することが多く、これまでおいしく食べていた食物の不意打ちを食らう訳ですからとても危険です。また、食後の運動、解熱鎮痛剤、飲酒などが長く潜伏していた食物アレルギーを活性化し、アナフィラキシーを引き起こすことがあります。講演では大人の食物アレルギーの診断と予知について、そして、「エピペン」の使用法を含む、身につけたいアナフィラキシー対応の基本について解説します。 【坂本 記】

*お問い合わせは TEL 078-393-1805 担当 沖野・荒川まで

【参加申し込み】FAX 返信: 078-393-1802 - - - - -

加古川・高砂支部 研究会に () 人、参加します

懇親会(会場:小懐石料理・焼き鳥・天ぷら「おおいし」TEL079-457-5377、会費5000円)に () 人、参加します

地区 医療機関・施設名

代表者お名前 職種

TEL FAX

院長先生はもちろん、スタッフさん、ケアマネさんなど是非ご参加ください!

兵庫県保険医協会 加古川・高砂支部 研究会のご案内

患者さんの経済的負担軽減のために!
知って得する
医療・福祉の役立つ制度

日時 7月6日(土) 午後2時30分～4時30分

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 加古川プラザホテル南側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

講師 神戸女子大学 講師 阿江 善春 先生

参加費 無料

「窓口負担が心配で受診を控えている」「障害者手帳の申請はどこに相談したらいいの」といった患者さんの声を耳にしたことはありませんか。医療費や介護サービス利用料の負担が軽減されたり、手当が受けられる公的制度について、患者さんに的確なアドバイスが出来ることは、患者さんの生命と健康を守るために重要であることはもちろん、医療機関に対する信頼にもつながります。また、医療・福祉制度の仕組みについての知識は、医療機関だけでなく、地域の医療・介護を担う各職種の方々にも必要とされています。

今回は、医療・福祉制度の充実に尽力されている阿江先生に、医療機関で知っておきたい医療・福祉制度のポイントについてお話しいただきます。院長先生はもちろんスタッフの方々もぜひご参加下さい。

*お問い合わせは、兵庫県保険医協会事務局☎078-393-1805 沖野、荒川まで

—— 切り取らずにこのままFAXして下さい ——

【7/6 研究会「知って得する医療・福祉の役立つ制度」】

参加申込書 FAX 078-393-1802 兵庫県保険医協会 沖野宛

氏名	職種	氏名	職種

地区 市 医療機関名

TEL - - ご担当者 様

