



よくあるクレーム事例の対処法を解説する松田幸子先生



他院の職員とロールプレイを交えながら実践的に患者接遇を学んだ

加古川・高砂支部は5月11日に職員接遇研修会「患者さんとの『ミニ』ケーション～実践編～」(260号既報)を開催し、会員、スタッフなど26人が参加した。マネジメントコンサルタントの松田幸子先生が講師を務めた。参加者の感想を紹介する。

私たち、メディカルアシスタンント(MA)は、患者さんと密に接するため、コミュニケーションをとても大切にしています。

今回研修に参加させていただいた私たち5名は、当院に所属するMA約70名のコミュニケーション能力の向上を図るため、接遇係として、身だしなみチェックや接遇マナーの勉強会を行っています。しかしながら、コミュニケーション(形のない物を形にして伝える

こと)は、難しく、頭では分かっています。でも実践できていないことがあります。では、どうすればよいのか。ポイントは三つあります。

一つ目は、顔の表情を豊かにすること。気持ちは同じでも、表情が伴わなければ相手に伝わりません。

この研修で得たこの三つをMAが多くあります。では、どうすればよいのか。ポイントは三つあります。

全員で共有し、患者対応に活かせます。



感想文

接遇で大切なポイントを学ぶ

【職員接遇研修会】「患者さんとの『ミニ』ケーション～実践編～」

県会 庫医 協会
兵保 高砂 加古川 支部 ニュース

No. 261
2019年6月25日

発行

(連絡先) 神戸市中央区海岸通一丁目二十三
神戸フコク生命海岸通ビル五階
電話〇七八(三九三)一八〇〇

☆加古川・高砂支部ニュース への投稿を募集しています☆

支部ニュースへの投稿を募集しています。

日常診療にかかわることや、主張、趣味のお話などお寄せください。

TEL 078-393-1805 / FAX 078-393-1802

e-mail miki-o@doc-net.or.jp 担当: 沖野まで



【加古川中央市民病院 メディカルアシスタント 金澤 尊子】

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 加古川アーバンホテル南側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なことはもちろん、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

☆支部幹事会だより☆

<組織現勢(5月末)>

加古川市・加古郡: 医科 185人 / 歯科 107人

高砂市: 医科 54人 / 歯科 36人



<6月日程> ※日程が6月13日(木)から変更になりました。

6月27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

「10月消費税10%ストップ」署名にご協力を



広げよう消費税10%反対

協会も協力する「10月消費税10%ストップ! 兵庫県ネットワーク」(4月1日に結成)は、消費税10%への引き上げ反対を求めるアピールへの賛同を呼びかけています。医療の分野でも消費税引き上げで医療機関の控除対象外消費税はさらに拡大することが予想されます。まずは先生、スタッフのみなさんのご一筆からご協力をお願いします。

署名用紙などのご注文・お問い合わせは、TEL 078-393-1807まで

健康情報テレホンサービス

0120-979-451…通話料無料

【2019年6月のテーマ】

- 月… 高齢者の婦人病
- 火… 舌がん
- 水… 子どもの顔のあざ
- 木… COPDについて
- 金土日… 毛虫皮膚炎

【2019年7月のテーマ】

- 月… ドライアイについて
- 火… 口呼吸をしていませんか?
- 水… ぎっくり腰
- 木… 大腸がんの早期発見
- 金土日… 鼻づまりからおこる病気

インターネットでもご覧いただけます。
過去の放送分もキーワード検索できます。

URL <http://www.hhk.jp/>

※都合により、テーマの一部を変更する場合があります。祝日は前日のテーマを放送します。