

日常診療勉強会

糖尿病新薬と治療のこれから



淡路支部は7月31日、夢海遊(洲本市)において日常診療勉強会を開催し、21名が参加した。兵庫県立淡路医療センター薬剤部辻本勉部長(写真左上)が「糖尿病療養指導士兵庫県連合会の活動について」、済生会中津病院糖尿病内分泌内科部長西村治男先生(写真左下)が「糖尿病治療の変遷と未来—SGLT2阻害薬の登場でどう変わるのか?」をテーマにそれぞれ講演、座長を菱川留王先生(洲本市・菱川内科クリニック院長)が務めた。

淡路支部ニュース

2014.9.25
No.307

兵庫県保険医協会淡路支部
〒656-0051 洲本市物部
3-3-44 松本産婦人科内
TEL 0799-2210073

Let's...

あいかわらず変な世の中ですね。ニュースのヒーローはゲリラ豪雨とデング熱、ゲリラ豪雨はもう日本中。先般の広島水害のような被害は出ていないものの、近くは阪神の池田、伊丹、北海道札幌周辺、関東千葉と本当にとこころ構わずである。

デング熱は私自身罹患の経験があるがさほど問題にするようでは?アメリカでも地震や巨大ハリケーン、中国大陸でも?私が以前申しました地球の軸が曲がったか?地球が怒っているのでは?人間同士が争っている場合ではなく協同して知恵を合わせ力を合わせて対応を考える時ではないだろうか。

話は変わりますが先般の台風一四号の動き、そしてその

後の空模様。白い雲がわずかに点々と、正に夏が来たというところ季節の流れが変わった。

また話は変わりますが、この夏、洲本市内を歩くと幕を張って工事をしている所、そして更地がアチラコチラで目に入る。その最大が旧県立病院の跡である。我が家の前の道路も広げなければならぬとかで向かい側の家が次々と転居、更地となっている所がだんだん増えてきた。

医療の世界にも変化の時が押し寄せてきつつあるのでは?新しい出生前診断、新しい診断・手術・処置が医師・看護師の不足(助産師の欠如)がここでも出現?...

すべての所で変化・新体制が正にレッツ!!?

(十二日松本記)

医療機関職員接遇研修会

参加者アンケート紹介 &
講師からのアドバイス

淡路支部では7月19日に水原道子大手前短期大学教授を講師に迎え、医療機関接遇研修会を開催した(前号に報道)。今号では参加者のアンケートを紹介し、寄せられた質問への講師からのアドバイスを掲載する。

▼挨拶や、笑顔一つで仕事場の空気が変わっていくこと。ファンを増やすことの大事さを学んだ。クレームの対応の流れを理解した。(看護師・1年・淡路市)

▼声と笑顔と言葉遣いを真似していきたくと思った。(看護師手・2年・洲本市)

▼まだ、この職種につき2、3カ月ですが、多くのことを学ぶことができました。患者さんの少しの会話でも、どれほど素晴らしいことなのか痛感しました

た。日常の業務を振り返りながら水原先生のお話を聞くことができました。本日の2時間の研修会を胸におき、これからの業務に取り組んでいきたいと思っています。素晴らしいお話ありがとうございました。普段は絶対に笑顔を忘れないようにしています。患者さんとの一言一言を大切にしながら、業務に取り組んでいます。(医療事務・受付・0年・洲本市)

▼電話応対の話が印象に残っています。サービス業、販売、営

業の電話応対を学んだことがありましたが、それとは違う点が見つかり、これから仕事で生かしていけるように感じました。まだ新人ですが、頑張りたいと思いました。(医療事務・受付・3カ月・洲本市)

▼コミュニケーションは改めて医療機関にとって大切だなと思いました。笑顔、挨拶はその人によって受け取り方がさまざまだと思いました。できるだけ感じのよい対応を心掛けているが、言葉遣いに若者言葉が無意識で使ってしまうことがある。(受付・歯科助手・0年・南あわじ市)

▼具体的な話が多かったのだからやすかったです(医療事務・受付・17年・洲本市)

▼1対1で対応のやり取りなど、実践することによって自分の声の出し方など、こういう風に見られてるのかな?と、改め

て分かりましたし、明るく、笑顔であいさつ、分かりやすく伝えることの大切さを実感しました。(医療事務・受付・10年・洲本市)

▼無条件に受け入れる心を持つ。目線を合わせること。(事務・5年・淡路市)

▼とても分かりやすく、勉強になりました。(医療事務・受付・3カ月・淡路市)

▼心配りが重要だと思いました。私もファンを増やせるように心がけたいです。(医療事務・受付・洲本市)

▼とてもわかりやすい説明で、役立つことがたくさんありました。(医療事務・受付・3カ月・洲本市)

【質問】

患者さんあてに電話がかかってくる時があります。名前は名

乗っけてはくれますが、個人情報等のこともあり、「一切、お答えできません」とお伝えしています。ですが、「○○さん（患者さん）」がそちらの医院に通院していることは知ってるんです」電話するように言っただけで」と言われたりします。患者さんにはその旨は伝えてはいませんが、それでいいのでしょうか。

「講師からのアドバイス」

どの程度までを個人情報として考慮するのか、難しいところですが、当日の話にも出ましたように、患者取り違えのミスを防ぐためには、氏名の声出し確認や、診察への呼びいれ時のお名前などは必要だと思っています。もちろん、順番掲示などは番号で良いと思います。

このように、医療業界では、微妙な部分がありますので、一律にこうとは言えないと考えております。ただ「一切お答えできません」は、少し厳しい印象を与える言葉遣いだと思いま

す。

携帯やスマホが一般化してきた現在では、このような状況も少なくなってくると思いますが、中高年以上の方には、まだまだあることだと思います。

例えば、「電話のお取次ぎは致しかねますが、待合にお電話が入っている旨をお知らせいたします。よろしいでしょうか」と応対し、名指しされた方がわかっていましたら、ご本人にそつと電話の件をお伝えし、存在が不明の場合は、「○○様いらつしやいましたら受付までお越しくださいませ」と、アナウンス（お声掛け）するのはいかがでしょうか。

仮に急用だった時など、問題視される場合が起こり得るかと思っています。

▼明るく、やさしく、謙虚！これが大切。正確さを重視するにはメモることを忘れない。感謝の気持ちを忘れないを心に・・・私のフアンを増やすゾ

（医療事務・受付・4年・淡路市）

▼あらためて患者様との接し方を学ばせて頂きました。本日学んだことを今後の仕事に生かしていきたいと思っています。先輩の方の対応が多いため、会話をすると、大きな声でゆつくりと話すよう心がけています。（医療事務・受付・半年・淡路市）

▼常に笑顔でというのを心掛け、一言付け加えるという心遣いを今度からしていきたいと思いました。（医療事務・受付・2カ月・淡路市）

▼心くばりができる受付を目指して頑張りたいと思います。とてもわかりやすく勉強になりました。（医療事務・受付・1年未満・淡路市）

「質問」

高齢者の方で動きにくい人を見て手を貸した方がいいのか

迷ったりする場合があります。

「講師からのアドバイス」

少し動きが不自由な方に対する介助は、その方の性格や不自由さのレベルによって判断しなければならず、難しいものです。日々苦慮されていらつしやる優しいお気持ちがよくわかります。

医療機関内におきましては、できるかぎり「手と目と言葉を掛ける」というのが基本姿勢です。靴や服の脱ぎ着や、腰掛け・立ち上がり・物の出し入れ・歩行・傘の差し掛けなど、「ひと言・やさしく・ゆつたり・笑顔で」手を差し伸べるのが良いと思います。断られることを気にして、何もしないでいて、もしものことがあった時は大変なことになると思います。

「いえいえ、大丈夫です」と断られたら、につこり笑って「お気をつけて」と応えてはいかがでしょうか。

医師・歯科医師・薬剤師・メディカルスタッフ・ご家族のみなさんへ

兵庫県
保険医協会

第23回日常診療経験交流会

メインテーマ **「いま問う あなたの情熱」**

日時 10月26日(日)10時～17時

会場 神戸市産業振興センター (JR神戸駅南へ徒歩7分)

日常診療経験交流会は年に一度、医師・歯科医師・薬剤師・メディカルスタッフが一堂につどい、第一線での日常診療上の創意・工夫などの経験や研究内容を発表しあい、交流する目的で開催しています。10月26日のメイン企画とともに、診療内容向上研究会、心肺蘇生法実技講習会などプレ企画も開催します。医師・歯科医師・薬剤師をはじめ、メディカルスタッフ、ご家族の方々お誘い合わせてご参加いただきますようご案内申し上げます。

参加無料(昼食代は1,000円)

◇分科会(10時～14時頃)

メインテーマ関連、日常診療、在宅医療、病診連携などの演題発表(2分科会)

◇医科・歯科・薬科交流企画(14時30分～17時)

「医科・歯科・薬科連携の新たなステージ

～日常診療にすぐ役立つはなし～」

【医科】(仮)「女性学入門その一」、「日本人間ドック学会の基準範囲の意義」、「ロコモティブシンドローム」

【歯科】(仮)「低コストでできる感染対策」、「親知らずの抜歯時期について」

【薬科】(仮)「OTCとのおのみあわせ」、「お薬カレンダー」、「危険ドラッグ」

◇いざという時のためにー

救急フェスタ CPR講習会(13時～14時30分)

◇展示コーナー(10時～16時)

ポスターセッション、医院新聞、文化部作品展、情報ネットワークコーナー

◇県下特産品コーナー 先着220名様に、おみやげとしてお持ち帰りいただきます

◇薬科部コーナー 生薬試飲コーナー、薬草を使った入浴剤のプレゼント(先着様100名様)



分科会 演題名(仮)「これからの有床診の在り方」(医師)、「無菌調剤室」(薬剤師)、「アメリカの薬局と日本の薬局」(薬剤師)、「見ているようで見ていない」(臨床心理士)、「高血圧症通院者100名について5年目の健康管理の検討」(医師)、「在宅での残薬状況」(薬剤師)、「最近の透析医療」(医師)、「空気の汚れ調査2014」(医師)、「両眼開放オートレフ普及が弱視児童を激減させる」(医師)、「原爆被爆者の診察からわかった原爆と原発、放射線被ばく」(医師)、「認知症老人に対する歯科治療のレビュー」(歯科医師)、「CAD/CAMシステムを用いた臨床の実際」(歯科医師)、「こどもたちの予防接種もれを防ぐために、あなたはどんな工夫をされていますか」(医師)、「在宅ホスピスケアにおける看取りと葬儀を通し学び得たこと」(看護師)、「高齢者の骨粗鬆症リスク」(歯科医師)など

お問合せは協会事務局 電話 078-393-1803、FAX 078-393-1802 研究部まで