兵庫県保険医協会北阪神支部

第11回医療安全管理対策研修会

7月20日(土) 14時~17時

いたみホール 大会議室 会 場

> 〒664-0895 兵庫県伊丹市宮ノ前 1-1-3 電話 072-778-8788 ※阪急伊丹駅より徒歩3分・JR伊丹駅より徒歩8分。お車の方は近隣の有料駐車場をご利用ください。

講 演 ①「外来における医療安全管理」

岩崎 重子氏 (市立伊丹病院・医療安全管理者)

②「外来で必要な感染対策」

織田 美紀氏 (市立伊丹病院・感染管理認定看護師)

1.000円(受講された方には受講証を発行します) 参加費

07年の医療法改定により、すべての医療機関に医療 安全管理が義務化され、職員の研修を年2回程度実施す ることが求められています。

今回は、外来で必要な感染対策・医療安全管理につい てご要望の多いクレーム対応や実技も盛り込みながら、 診療所にも対応した中身でお話しいただきます。

※お問い合わせは、TEL:078-393-1805 北阪神支部担当事務局・有本・小川まで



FAX (078)393-1802

(切り放さずにご返信ください)

北阪神支部 医療安全管理対策研修会(7/20) 参加お申込み

参 加 者 名	職種

地区()医療機関名	()
TEL () FAX ()

兵庫県保険医協会

2019年6月25日号 No.295

発行者 兵庫県保険医協会北阪神支部 支部長 中井通治

〒 650-0024 神戸市中央区海岸通 1-2-31 **☎** (078) 393−1801 FAX (078) 393−1802

http://www.hhk.jp/

接遇研修会感想文

相手の気質を理解し 喜びの生まれる接遇を

宝塚市・良元診療所 職員 中田 幹二



講師の永野氏(上)が、患 者の気質を理解し、クレー ム予防に繋げようと訴えた



支部は4月20日に接遇研修会を伊丹市内で開催し、会員医療機関スタッフら22人が参 加した。永野整形外科クリニックヘルプデスク・(株)クリニックイノベーションサポート 代表の永野光氏が「接遇力アップでクレーム予防」をテーマに講演した。参加者の感想文を 紹介する。

私はこの度初めて「接遇力アップ」を求めて自発的にこの研修会に参加しました。普段か らクレーム対応が多いことから、「多分大丈夫じゃないかな」と思いながらも、患者さんか らのクレームを自ら作ってしまうこともあるため、少しでも業務で役に立てばと思い会場に 向かいました。

(次のページに続く)

(前のページから)

伊丹市立図書館ことば蔵の ●主導的気質の雰囲気 会議室で、女性が多数を占め る中に混じり参加しました。 講師は、奈良県の整形外科診 療所の職員であり、医療の現 場をよくご存知の永野光さん で、隣に座った初対面の方と の自己紹介など参加者同士の コミュニケーションの時間を とりながら、笑いも交えて非 常に分かりやすく講義をして 下さいました。

その中でも印象に残っているのが、相 手の気質を「主導気質」「行動気質」「慎 重気質|「安定気質|の4つのグループに 分け、それぞれの特徴・対応策に関して でした。「自分と相手は違う。違って当然」 と理解することが重要だと解説され、講 義を聞かせていただきながら、「あの○○ さんはこのタイプか!」と思いながら、「相 手の気質を踏まえて応対させていただく

4つの気質分類(講演資料より)

・話のスピード 凍い 声の大きさ 大きい 少し硬め

□堂々としている 口決断力があり、スピードを求める

口変化に強い(アドリブに強い)

■慎重的気質の雰囲気

·話のスピード **遅め ゆっくり** ·声の大きさ **小さい** あまり出ない

□人前にでるのが苦手・控えめ

口根拠を求める 口急な変化に弱い(アドリブに弱い)

●行動的気質の雰囲気

・話のスピード 凍め ·声の大きさ **大きめ** 人なつこい笑顔

口積極的で明るい印象 口人との関わりが好き

口変化を楽しめる(アドリブに強い)

■安定的気質の雰囲気

・話のスピード 遅め ・声の大きさ **ふつう・小さめ** 優しいほほえみ

□調和を大事に、控えめ、癒し系 口人との関わりを大切にする

□急な変化に弱い(アドリブに弱い)



隣の参加者と受け答えの練習

と、今以上に良い関係が築けるな」と目から鱗でした。

また、クレーム対応時の注意点も教えていただきました。その中に「時計を気にしない」 「不用意に目や手足を動かさない」という点は、私がいつもとってしまっている行動だと反 省しました。

永野さんは「怒られないようにするのではなく、喜びが生まれるようにどうするか」を 考えるように、とアドバイスされました。教えていただいた内容をひとつでも実行し、診 療所に来ていただく患者様に喜んでいただける職員になろうと、改めて決意できた有意義 な学習会となりました。

☆北阪神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 arimoto@doc-net.or.jp 担当;有本まで



幹事会だより

第382回 6月6日(木)伊丹市立図書館ことば蔵 参加7人

◆北阪神支部の会員数と組織率

6/6 現在 医科 348 人 (75%)、歯科 196 人 (59%)

◆情勢と医療運動対策

市立伊丹病院と近畿中央病院の統合に関して、地域に必要な医療を提供するとい う公的病院の役割や支部総会記念企画などについて意見交換した。

◆当面の支部活動

医療安全管理対策研修会

日 時 7月20日(土) 14時~17時

会 場 いたみホール大会議室

講師 ①「外来における医療安全管理」

岩崎 重子氏 (市立伊丹病院・医療安全管理者)

②「外来で必要な感染対策」

織田 美紀氏 (市立伊丹病院・感染管理認定看護師)

参加費 1.000円(受講証を発行)

◆次回幹事会

7月4日(木) 14時30分~ 宝塚中央公民館

お問い合わせは 2078-393-1805 有本・小川まで

健康情報テレホンサービス 通話料無料 (0120) 979-451

Web site でも ご覧いただけます



<6 月のテーマ>

月曜日 高齢者の婦人病

火曜日 舌がん

水曜日 子どもの顔のあざ

木曜日 COPDについて

金土日 毛虫皮膚炎

<7月のテーマ>

月曜日 ドライアイについて

火曜日 口呼吸をしていませんか?

水曜日 ぎっくり腰

木曜日 大腸がんの早期発見

金土日 鼻づまりからおこる病気

* 15日(月・祝)は金土日のテーマを放送します。

* 都合により、テーマの一部を変更する場合があります。

兵庫県保険医協会のホームページは

http://www.hhk.jp/

* 生涯研修に役立つ各種研究会のご案内、生活を支える共済制度のご紹介、日々 の協会活動報告を掲載しております。ぜひご覧ください!