

兵庫県保険医協会北播支部「医療安全管理研修会」のご案内

医療法改定で「医療安全管理対策」がすべての医療機関に義務化!

医療・介護現場での安全管理

～感染症対策を中心にして～

現在、すべての医療機関に義務付けられている医療安全管理対策について、医療・介護現場における医療安全管理対策に関する基本的な考え方、特に感染症対策を中心に、元兵庫医科大学感染症コントロールチームリーダーの谷田憲俊先生にご講演をいただきます。

なお、医療安全管理対策研修は、医療法ですべての医療機関の従事者に義務付けられ、保健所の行う立入検査でチェックされており、その研修としても最適です。

先生はもちろんスタッフの方(施設関係者の方も歓迎)お誘いあわせのうえご参加ください。

日時 10月8日(土) 14時～16時

会場 小野市うるおい交流館エクラ 中会議室

講師 谷田 憲俊先生(元兵庫医科大学感染症コントロールチームリーダー)

参加費 1,000円(受講された方には受講証を発行します)

お問い合わせは TEL 078-393-1817 吉永・佐々木まで

参加申込書 FAX返信: 078-393-1802 ※切り取らずにご返信ください

参加者氏名	職種	参加者氏名	職種

地区() 医療機関名()
ご担当者名() ご連絡先()

兵庫県保険医協会

北播支部

ニュース

2016年10月5日号 No.161

発行者 兵庫県保険医協会北播支部
支部長 横田 裕一

〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31
神戸フコク生命海岸通ビル5階

☎(078)393-1801 FAX(078)393-1802

http://www.hhk.jp/

～職員接遇研修会 感想文～

接遇の「遇」は「もてなす」と読む

小野市 北野整形外科・外科 スタッフ 西垣 恵李菜

北播支部は9月3日、小野市内で職員接遇研修会「心通うコミュニケーション能力の向上のために一電話・クレーム対応のコツ」を開催。トータル人事・労務オフィスの玉木敦子特定社会保険労務士が講師を務め、39人が参加した。参加者の感想文を紹介する。

今最初に、接遇の基本的な注意点を、非常に丁寧に教えていただきました。人が話を聞くとき、どこに注目するかというメラビアンの法則によると、55%が顔の表情に注目しているそうです。いかにコミュニケーションにあたって表情が印象を左右するかが、よく分かりました。

外来では1人ひとりと接する時間が非常に短いので、一瞬の印象が大事になってきます。普段から口角をしっかりと上げる練習をし、表情を常に意識することが大切です。また、自分の表情だけでなく、相手の表情にも意識する。話をしているときに、不快な表情になり始めているか?変化を見ながらコミュニケーションを取ることが重要です。

次に、38%は声に注目しているとのことですが、電話対応では顔が見えないので誤解を生みやすく、コミュニケーションが難しいです。そのため、電話に出るときの第一声は明るい声を出すように意識する。その結果、最初の印象が良くなり、誤解が生じにくいということです。

さらに、今回の講習会でクレームに対しての私の認識が変わりました。クレームをなくすのではなく、クレームへの対応、改善が重要であることを学びました。不快な思いをされて(2面につづく)



表情を意識しながらのコミュニケーションが大切と強調

(1面のつづき)

いても、なかなか言い出せない「サイレントクレマー」という方がいます。その場合、クレームに気づけないので、逆にクレームがあった方が改善でき、よりよい病院につながります。研修会は2時間でしたが、途中性格別に接し方を変えるソーシャルスタイルチェックを行う時間などがあり、とても楽しく研修を受けることができました。ありがとうございました。

その他の主な感想 ()内は職種と経験年数

毎回当院でも接遇の勉強をしているのですが、何回しても自分自身への問いかけとなり、かつ振り返り、そして気持ちの切り替えになります。ありがとうございました(看護師 17年)

勉強になることも多かったのですが、実際に現場でクレームがきた時に自分が対応できるか不安です。言葉や声のトーンを気をつけ、安心感と信頼感が持ってもらえる様に気を付けたいと思います(看護師 5カ月)

接遇の基礎をしっかりと学びました。ありがとうございました。接遇がしっかりしている頃はクレームが少ない…という結論ではないかと思えます。職場で接遇委員会を立ち上げて1年たっていませんが、職場に接遇が定着するよう頑張りたいと思います。大変勉強になりました(看護師 21年)

説明が解りやすく聞きやすかったです。2時間あっという間に過ぎました。メリハリをつけるおじぎの仕方、話し方、聞き方…明日から気を付けながら業務を行いたいと思いました。ありがとうございました(医療事務 6カ月)

健康情報テレホンサービス

通話料無料 (0120) 979-451



<10月のテーマ>

- 月曜日 不妊でお悩みの方へ
- 火曜日 地域包括ケアシステムとは
- 水曜日 甲状腺機能亢進症
- 木曜日 胃の病気は口臭に関係あるのか?
- 金土日 死にたいと思ったとき

(10日(月)は金土日のテーマを放送)

<11月のテーマ>

- 月曜日 子どもの薬の飲ませ方
- 火曜日 インフルエンザの薬
- 水曜日 美容脱毛とわきがの治療
- 木曜日 アレルギー性鼻炎の免疫療法
- 金土日 高齢者の睡眠障害 その対策

(3日(木)は水のテーマを放送、23日(水)は火のテーマを放送)

秋の共済制度普及 好評受付中!

保険の見直しに効きます。ネット生保と比べてみてください

団体定期生命保険 **グループ保険** 格安の保険料と高配当が魅力です!

- 毎年高配当を維持 **過去7年平均46%配当**
- 最高5000万円の高額保障
- 配偶者も1000万円のセット加入
- 医師による診査はありません
- ライフプランに合わせていつでも増額・減額できます
- 最長75歳まで保障

中長期の資産運用に最適

10月25日締切(9月1日発足)

保険医年金

年金保険なのに自在性が魅力!

予定利率**1.259%**

※昨年度は上乗せ配当と合わせて1.469%となります

- 急な出費にも1口単位で解約可能
- 都合に合わせて掛金中断、再開OK
- 事前に満期日の指定は不要(最長80歳まで)
- 受取方法は受給時に選択(10年15年定額、15年20年通増型または一括受取)

休業保障制度

12月末締切(2017年4月1日発足)

非営利、助け合いの共済だから割安な掛金で休業時の充実保障を実現!

所得補償保険と医師賠償責任保険 もご利用ください

お問合せは共済部まで ☎ 078-393-1805



世話人会だより

第317回 9月21日(水)小野市・加東市医師会館 参加8人

◆北播支部の会員数と組織率

9/20現在 医科173人(86.9%)、歯科86人(63.2%)

◆情勢と医療運動対策

オブジーボ高薬価問題、患者負担増反対署名の取り組みなどを議論した

◆当面の支部活動

10月8日(土) 14時~ 医療安全研修会 於・小野市うるおい交流館エクラ

◆次回世話人会

10月19日(水) 19時30分~ 於・小野市・加東市医師会館

お問い合わせはTEL 078-393-1817 吉永・佐々木まで



☆北播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 078-393-1817 / FAX 078-393-1802 e-mail ysng@doc-net.or.jp 担当:吉永まで