

医師・歯科医師・薬剤師・メディカルスタッフの皆さまへ

兵庫県保険医協会 第27回日常診療経験交流会

<メインテーマ>

あなたのAIのイメージは? ～医療での〇と×～

今年のメインテーマは「あなたのAIのイメージは?～医療での〇と×～」です。医療におけるAI導入の負の側面にも目を向けて、AIによる診断・治療・創薬への試みと医療者(人間)固有の役割との、せめぎあいについて考えてみたいと思います。

今年の日常診も、多彩な分科会演題に加え、AI/ICTについて医科歯科薬科の各分野における現状について深める交流企画や、薬剤師による薬膳茶試飲コーナー、救急フェスタ、情報ネットワーク、作品展示会、県下各地の特産品抽選会などの並行企画を開催します。

医師・歯科医師・薬剤師・スタッフが一堂にたどり交流できる、年に一度の機会です。みなさまお誘い合わせの上、ぜひご参加ください。

日時 10月28日(日)10時～17時

会場 神戸市産業振興センター9階(JR神戸駅から徒歩7分)

参加費 無料

◇分科会(10時～14時35分)※2枚目にプログラム
メインテーマ関連、日常診療、在宅医療、病診連携などの各種演題発表

◇医科・歯科・薬科交流企画(14時50分～17時)

<医科>「支払基金改革と韓国の審査システム」

八木 秀満 先生
(医師・八木クリニック院長・尼崎市)

<歯科>「CAD/CAM活用の現在」

坂口 智計 先生
(歯科医師・とも歯科医院・須磨区)

雨松 真希人 氏
(歯科技工士・K.D.A Laboratory・灘区)

<薬科>「健康サポート薬局における調剤業務の機械化とヘルスプロモーションの取り組み」

廣田 憲威 先生
(薬剤師・一般社団大阪ファルマプラン理事長・大阪市)

<お問い合わせ先> 兵庫県保険医協会 電話 078-393-1840 FAX 078-393-1820

兵庫県保険医協会 北播支部 ニュース

2018年10月15日号 No.171
発行者 兵庫県保険医協会北播支部
支部長 柏木 有二
〒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/>

職員接遇研修会を開催

「安心」「信頼」「やさしさ」学ぶ



水原先生はケース毎に接遇のポイントを解説した

北播支部は8月25日、小野市内で接遇研修会を開催。「ケースで学ぶ患者さん対応～接遇の基本とクレーム処理～」をテーマに大手前短期大学教授の水原道子先生が講演。55人が参加した。参加者の感想を紹介する。

開始前に、受付で先生が参加者一人一人にお声をかけてくださり、緊張がほぐれ、まるで友人の家に招かれたような心持でリラックスできました。今にして思えばすでにこの時点で講義は始まっていたのです。

(2面につづく)

(1面のつづき)

その後、先生は自己紹介を兼ねながら聞き手の緊張をほぐしたあと、講義と二人一組での実習を繰り返すことになりました。受付で患者さんに対応をするときにいかに緊張を和らげるか(まるで講演の前に受付で先生がなさったように)顔の表情、声のトーン、肩の位置、丁寧語、謙譲語、尊敬語の使い分け等を教えていただきました。

また、10～20分の講義に20分の実習を組み合わせる時間配分で 集中力を切らさずうかがうことができました。

最後のまとめで先生がおっしゃった様に、医療の接遇は一般のサービスと異なり「安心」「信頼」「優しさ」が必要であり、自院を患者さんに選んでいただくには、一番初めに患者さんに対応するスタッフにかかっているのだと強く思いました。2時間の間に多くの事柄を教えていただき 大変感謝しております。ぜひ第二弾の講義を希望いたします。 【三木市 小寺澤麻衣】

参加者アンケートより

「参加者アンケート」に寄せられた声は以下の通り(抜粋)

・普段クッション言葉を使えていないな…と思いました。今回勉強になったので患者様に対して心遣いができるようにしようと思います(歯科助手 4年)

・日々いろいろな患者様と接する中で、言葉遣いや表情など、毎日きちんとできているのか考えさせられました。自分を患者様の立場と考え、自分がされて嬉しいことをしていきたいと思いました。スタッフが全員同じ対応ができるように、教えていく側はしっかりと考えていかないといけないと思いました(歯科助手 3年)

・日々のクレーム対応、患者様の対応に戸惑うことも多いです。病院勤務ですのでご家族からのクレームも多いです。特にケアに対しての不満も多く、スタッフの統一したケアを行うことも難しいです。この様な研修を院内でも実施していきたいです(看護師 11年)

・今までの受付の対応の心得違いを改めて教えていただき、ありがとうございました。医療職は素晴らしい仕事だということ、元気で笑顔が一番大切だということも改めて心に刻ませていただきました(事務 13年)

・以前にも接遇研修会に参加させていただいていましたが、時間が経ったため、忘れていたこと、本当に考えないといけないことを改めて考えさせられました。毎日働いている中で自分がどれだけのことをできているのか、一度振り返ってみようと思います(事務 8年)



世話人会だより

第339回 9月19日(水)小野市・加東市医師会館 参加7人

◆北播支部の会員数と組織率

9/19現在 医科175人(90%)、歯科87人(61%)

◆情勢と医療運動対策など

「医師の働き方改革」による影響などを議論した。

◆当面の支部活動

医療安全管理研修会「外来での医療安全(仮)」

日時 11月17日(土)14時～ 於・小野商工会館

講師 未定

参加費 1,000円

◆次回世話人会

10月17日(水)19時30分～ 小野市・加東市医師会館

お問い合わせはTEL 078-393-1817 吉永 まで

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 アレルギー性結膜炎

火曜日 健康寿命と口腔ケア

水曜日 椎間板ヘルニア

木曜日 非結核性好酸菌症について

金土日 うおのめとたこ

8日(月・祝)は金土日のテーマを放送します。

<11月のテーマ>

月曜日 女性に多い冷え性

火曜日 不眠症について

水曜日 家庭血圧

木曜日 のどがつまった感じ

金土日 妊娠と飲み薬

23日(金・祝)～25日(日)は金土日のテーマを放送します。

☆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