

兵庫 県  
保険医協会

# 加古川 高砂支部 ニュース

No. 209

2010年8月5日

兵庫 県 保険 医 協 会  
加古川・高砂支部

(連絡先) 神戸市中央区海岸通一丁目二一三二

神戸フコク生命海岸通ビル五階

電話 〇七八一三九三一八〇(代)

(代)

## 病診・病病連携の向上をめざす

### 県立加古川医療センター見学会を開催

加古川・高砂支部は、7月15日、昨年11月に新たにオープンした県立加古川医療センター(旧県立加古川病院)見学会を開催。医師、歯科医師、看護師ら21人が参加した。

構造となっており、各病室より屋上庭園に直接出入りができるよう工夫されている。

参加者からは「地域医療の安定供給体制を確保するためには、病診連携はもちろん地域の病院との病病連携が重要と考えるが、新病院ではどのような構想を持っているのか」などの意見がだされた。

見学会では、院長の千原和夫先生より新病院の概要説明を受けた後、ICUやHCUの救命病棟、CTやIVR-CT、手術室などを視察。緩和ケア病棟の病室は全室個室でプライバシーにも配慮した

北播磨地域における3次救急医療、②生活習慣病医療、③緩和ケア医療、④感染症医療、⑤神経難

病医療の5つを新たな政策医療として提供している。なかでも東・北播磨圏域で救命救急センターが初めて設置されたことにより、これまで重篤な救急患者は神戸などに搬送されていたが、より身近な所での迅速な対応が可能となっている。

また、かかりつけ医との病診連携、近隣の専門病院との病病連携を積極的に進め、日本有数のバーチャルメディカルセンターとして、成人に対する高度専門医療を

総合的に提供することを目標として掲げている。



千原院長が病診・病病連携の必要性を訴えた



4月25日にフルオープンした県立加古川医療センター

なお、4月25日には、一般病棟290、救命救急センター30、緩和ケア病棟25、感染症病棟8の全353床がフル稼動し、新たに心臓血管外科の受入も開始している。

# 『表現力を豊かに』

## クレーム応対接遇の基礎を学ぶ

加古川・高砂支部は7月17日、加古川商工会議所で医療安全対策研修を兼ねた接遇研修会を開催し、医師、看護師、職員ら35人が参加。

「信頼関係を築くコミュニケーション能力の向上」にクレーム応対・電話応対について」をテーマに大阪樟蔭女子大学短期大学部講師の松田幸子先生を講師がロールプレイも交えながら講演した。

松田先生は、はじめにクレームの特徴として、いわゆるクレームといわれる人だけでなく、普通の人もクレームを言う場合がある

また、クレームは、医療従事者が気づかないことを「あえて伝えてくれる」ともいえるもので、クレームを活かし、改善に努めることによって、結果

ることや、不満があっても黙っている人もいることを念頭に置く必要があるとした。

クレーム応対のプロセスとして、お詫び↓傾聴↓情報収集↓改善案提示↓お詫び・お礼が基本であるとした上で、言葉だけでは気持ちが伝わりにくく、表現力を豊かにすることが大切であるとした。

的に信頼を回復することができ、さらに自らのレベル向上につながることもできる「貴重な情報源」であると強調した。



## 接遇研修会参加者の声

- 表現によって相手が持つ印象がずいぶん違ってくことをあらためて理解しました。日々の忙しさのあまりついつい事務的に対応していた自分に気付きました。【医療事務・受付】
- 言葉を伝える、表現することの大切さが、トラブル・クレームを少なくすることがよくわかりました。【医療事務・受付】
- クレームに対しての考え方が変わりました。【看護師】
- クレームを言う人の立場にたって聞くこと、まずあやまることなど、すごく具体的で役に立ちそうです。【看護師】
- 具体例がたくさんあり、非常にかわりやすい講習でした。【歯科衛生士】
- 他の医療機関では、待ち時間に対する苦情などクレーム応対をどうしているのか情報交換をできる場が欲しい。【医療事務・受付】
- お年寄りの方には、丁寧な言葉をかければ余計にカベができる様に思います。なるべく親しく、でも礼儀は持って対応するように心がけています。【医療事務・受付】

## 初心者のための保険請求事務講習会(医科)

日時 9月18日(土)午後2時30分～午後5時30分

9月19日(日)午前10時～午後3時

会場 加古川市立勤労会館 3階301号室

\*加古川駅から市役所経由バス『市役所前』下車徒歩5分

### ◆プログラム

<1日目> 保険診療とは、窓口業務、薬剤点数計算など

<2日目> 診療報酬請求の実務、レセプト作成実習(外来のみ)

◆定員 80人(定員になり次第締切)

◆参加費 7000円(昼食代・資料代含む)

◆2日間とも参加された方には「修了証」を発行します