

医療安全を高め、 不満を炎上させない患者への接し方

日医生涯教育講座 1.5単位 (CC7: 医療の質と安全)

2年半に及ぶコロナ禍の中、患者さんやご家族、医療スタッフも、今までにない不安やストレスを抱え続けており、医療現場では、意思疎通の齟齬も生じやすくなっております。最近では、患者さんとのトラブルからクチコミサイトにクレームの書き込みをされることも増えています。

まず、クレームの芽を摘むために、基本的な接遇を改めて確認して行きます。さらに、クレーム対応時の基本的姿勢や知識、事実経過の把握と組織的な情報共有などについて学んで行きましょう。現場で通用するコミュニケーションスキル向上の一助になれば幸いです(講師談)。

日時

2022年 **9月10日** (土) 16:00 ~ 17:30

形式

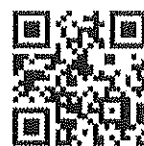
WEB・会場のハイブリッド開催

【WEB】Zoomウェビナー

【会場】ホテルサン人吉 2F・白鳳(人吉市上青井町166)

★会場は1医療機関につき2名まで(定員50名・先着順)

お申込み(9/8まで)



<http://bit.ly/3buBchX>

QRコードをスマホ等で読み取って必要事項を入力のうえお申込みください。お電話でも受付いたします。

※ホテルの無料駐車場は数に限りがありますので、なるべく公共交通機関をご利用いただくか、お車でお越しの際は近隣の有料駐車場のご利用をお願いいたします。

対象

会員の医師、歯科医師及びその医療スタッフ

参加無料

(事前申込制)

その他

受講者には、医療安全管理研修の受講証を発行いたします(※遅刻、早退された方には受講証は交付できませんので、あらかじめご了承ください)。WEB参加の方は、実際に視聴されたかをZoom上で確認し、後日、医療機関あてに全視聴者分を一括して郵送いたします。

講師

接遇マナー講師

転倒予防指導士

メディカル接遇コンサルタント

鵜飼 昌子 氏

(うかい まさこ 氏)

1977年 日本航空に客室乗務員として入社、1990年 JAL接遇講座インストラクターとして契約、1996年 接遇マナーインストラクターとして独立。以後、各種企業の社員研修をはじめ、官公庁、医療機関での講演・研修も多数。(財)日本電信電話ユーザ協会「企業電話対応コンテスト」審査員。



LINE公式アカウント
友だち募集中!

主催：一般社団法人熊本県保険医協会

TEL : 096-385-3330

Email : kumamoto-hok@doc-net.or.jp

後援：公益社団法人熊本県医師会

患者トラブルの最近の特徴と対処法をつかむ

—医師自身と職員の身を守ることを念頭において—

昨年末から2件相次いで医師の殺害事件が起きました。これらの事件は予想以上に多方面に影響を与えています。私はこれらの事件の直後からこれまでの患者・家族とのトラブルとは明らかに異なり、質的に何か違うものを感じ取りました。話の中では事件とその背景に私なりの考えを説明します。

同時に皆さんの最も関心の高い「ネットによる悪質書き込み」の削除方法についても実際に削除した事例で分かりやすく説明します。

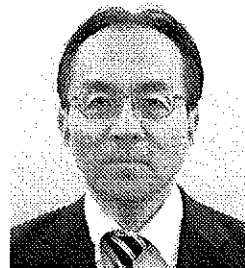
加えて医療従事者全体に認識不足が見られる2019年12月25日に出された厚労省の「応召義務」に関する通知を頭に入れていただきます。この通知はざっと読んだだけでは分かりにくいので、この通知の“核心部分”は何かを説明します。(講師談)

講師

なにわのトラブルバスター

医療法人尽生会 聖和病院経営管理室顧問

尾内 康彦 氏



おのうち やすひこ 氏

1954年福岡県生まれ。大阪外国語大学卒業。1979年大阪府保険医協会に入局。事務局次長として税務経営や政策調査、保険請求・審査対策などを担当。一方で会員医療機関のトラブル相談に対応してきた。2021年10月より現職。『日経ヘルスケア』（日経BP社）で2005年2月から「病医院トラブル110番日記」を連載。2012年7月～2018年6月まで日経メディカル電子版で「なにわのトラブルバスターの『患者トラブル解決術』」を連載。著書に『ケースに学ぶ患者トラブル対応の心得』（日経BP社）ほか。

10月15日(土) 17時～18時30分

会場

ザ・ニューホテル熊本 2F 桜の間

熊本市西区春日1-13-1 TEL 096-326-1111

※本研修会はウェブからもご視聴いただくことができます。会場での参加は定員(20名)に達し次第、締め切りますので、お早めにお申し込みください。

※受講者には受講証を発行いたします(遅刻・早退をされた方には発行しません)。

参加方法(参加資格:会員医師・歯科医師、会員医療機関スタッフ)

右のQRコードをスマホ等で読み取って申込専用サイトにアクセスし、お申し込みください。(参加費無料)

※お電話(096-385-3330)、メール(アドレス下記)でも受付いたします。

