

国立大学法人 滋賀医科大学 御中

平成31年2月8日

各 病 院 長 様

滋賀県医師会

会長 越 智 眞 一

(公印省略)

平成30年度 医療機関従事者研修会の開催について

平素は、本会事業の推進に格別のご協力をいただき厚くお礼申し上げます。

さてこの度、本会では標記研修会を下記のとおり開催することといたしましたので、貴病院所属の本会会員、担当職員等の方々の参加につき、ご配慮くださいますようお願い申し上げます。

記

1. 日 時：平成31年3月14日(木)
14:00～16:00
2. 会 場：栗東芸術文化会館さきら 中ホール

(詳細は別添のとおり)

平成30年度 医療機関従事者研修会のご案内
主催：滋賀県医師会

医療機関従事者研修会につきましては例年開催しているところですが、本年度は下記の内容で計画しております。テーマは「患者さんからの困ったクレームへの対応」としました。医師や看護師、受付窓口担当者に対して理不尽なクレーム等、難癖を長時間繰り返す患者さんやそのご家族等には各医療機関の方々も大変苦慮されていることと思われま

そこで、認定NPO法人ささえあい医療人権センターCOML（コムル）理事長の山口育子さまをお迎えして、納得してくれない、難しい患者さんからのクレーム対応、コムルに寄せられた患者さんからの相談事例を鑑みて医療機関が知っておくべきことなどをご講演いただいて、会員の先生方、および医療機関従事者のみなさま方と一緒に対応方法を考えたいと思いますので、多くのご参加をお待ち申し上げます。

記

日時、会場

平成31年3月14日（木） 14:00～16:00

栗東芸術文化会館さきら 中ホール

（栗東市糺二丁目1-28 TEL 077-551-1455）

※立体駐車場がございますが、有料となります。

研修会の内容

研修会座長 滋賀県医師会生涯教育担当理事 中村 隆志

【 研 修 1 】（14:00～15:25）

「患者さんからの困ったクレームへの対応（仮題）

—COMLに寄せられた相談事例から医療機関が知っておくべきこと—

認定NPO法人ささえあい医療人権センターCOML

理事長 山口 育子 氏

【 研 修 2 / 事前アンケート結果報告 】（15:25～15:35）

滋賀県医師会理事 中 村 隆 志

【 研 修 3 / ケーススタディ 】（15:35～16:00）

※フロアの方々と種々検討できればと思います。

◇日本医師会生涯教育制度2.0単位充当（CC:4-2単位）◇

平成30年度 医療機関従事者研修会
《 参加申込書 》

医療機関名

	参加人数	人数内訳
3月14日(木)	名	医師 名 看護師 名 医療事務 名 名

※参加者の内訳を把握したいので、恐れ入りますが「人数内訳」欄にも職名ごとの人数をご記入くださいますようお願いいたします。

☆以下のアンケート項目についてご協力をお願いいたします。

1. 患者さんからのクレームを受け付ける体制についてお教えてください。
どの職種の方が受け付けておられますか？（例. 受付事務員、看護師 など）

職種

2. 困った事例があればお教えてください。
（講師の山口さまに「このような場合、どのように対応すればよいですか？」などお聞きしたい事例でも結構です。）

※参加申込は研修会当日まで受付いたします。

◆◆◆ 滋賀県医師会 FAX: 077-552-9933 ◆◆◆