

北部地域医療人材育成センター令和元年度第2回合同研修会の結果

令和元年 10月 30日
附属北部医療センター
教育研究推進室

令和元年度第2回合同研修会の結果について、以下のとおりお知らせします。

1 日 時 令和元年10月16日(水) 17:30~19:00

2 場 所 北部医療センター 講堂

3 内 容 以下のとおり

開会挨拶 北部医療センター 病院長 中川 正法

講 義 「医療現場でのクレームについて(原因と対応策)」

東京海上日動メディカルサービス株式会社

メディカルリスクマネジメント室 顧問 横内 昭光 氏

4 参加者 86名

<内 訳>

(綾部市立病院4名、福知山市民病院1名、舞鶴共済病院4名、舞鶴医療センター4名、
舞鶴市民病院1名、弥栄病院1名、久美浜病院2名、北部医療センター69名)

5 主な意見等

- ・たいへん内容のわかりやすい講演でした。常日頃からの患者への対応の中で勉強になる事が多かったです。ありがとうございました。
- ・おもしろいトークで楽しい研修でした。患者や家族からクレームを受けることは現場ではよくあることです。怒っている相手にどうすれば誠意が伝わるのか言葉を選びます。とても難しいと感じているので勉強になりました。
- ・具体的でわかりやすい講演でした。110番、勇気がいりますが身の危険を感じたら実行します。
- ・実技があってよかったです。暴力発生時マニュアルが必要。すぐに110番を!!
- ・身近な問題であるのに院内で話題に挙げにくい課題だと思います。定期的に職員が考える機会をもつことが大切だと思います。
- ・暴力、クレーム対応の難しさは実感していますが、今回は糸口をみつけたように思います。

6 研修の様子



信 頼 さ れ る 全 人 的 医 療