

トラブルを未然に防ぐ患者接遇の基本

～ホスピタリティー・マインドの育成～

患者さまにとってよい医療サービスとは何でしょうか？今までは、主にこれが医療機関の施設といったハード面からのみ捉えられてきたようです。もちろんどんな医療機関（規模・設備・立地条件）で診てもらったかという点も大事ですが、むしろどんなスタッフ（医師・看護師・職員）にどのように診てもらったかというソフト面の方がより重要になってくるのではないのでしょうか？これからの医療サービスを考えると、患者さまの立場に立って思いやりを持つ”ホスピタリティー・マインド”が不可欠となります。

さらに、苦情クレーム発生の予防的な見地からは、まず医療機関を訪れる方の心理状態を考慮する必要があります。今回は、精神分析の口語版とも言われる交流分析の「ストローク理論」を取り上げ具体的な接遇マナーという形でご紹介します。（講師より）

先生も含め受付、看護職員、歯科衛生士など職種を問わず、多数ご参加下さい。

地区	開催日	時間	会場
東部	5月16日(木)	19:00 ～ 21:00	沼津プラザヴェルデ 3階コンベンションホールB (沼津市大手町1-1-4 JR 沼津駅北口徒歩3分)
中部	5月24日(金)		静岡労政会館 6階ホール (静岡市葵区黒金町5-1 JR 静岡駅北口徒歩7分)
西部	5月20日(月)		アクティ浜松コンgresセンター 31会議室 (浜松市中区板屋町111-1 JR 浜松駅徒歩5分)

【講師】津坂 知英子 氏 (接遇マナー教育研究会・元 JAL 接遇講座インストラクター)

【対象】 医師・歯科医師・スタッフ

【参加費】 1,000 円 / 1 人 (参加費は当日お支払いください)

※医療安全管理に関する研修としての受講証を交付します。

参加申込書 FAX でご返送下さい。FAX. 054-281-7473

※参加会場にレ点を入れてください。

5/16 沼津会場 5/24 静岡会場 5/20 浜松会場

医療機関名 _____ 市・町

先生のお名前 _____ 参加人数 _____ 名