

研修 No.	研修 6
研 修 名	【患者相談対応ブラッシュアップ研修】 「患者・家族の疑問・困惑を想定した初動対応と“未然防止対策”」
開 催 日	平成30年 2月11日(日) 9:30~16:00(5時間) *研修当日の受付・開場は、研修開始30分前からとさせていただきます。
会 場	「海運ビル 4F」 〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-6-4
講 師	石川雅彦、斉藤奈緒美
内 容	<p>外来受診や入院等により医療機関を訪れる患者・家族は、慣れない環境や人間関係、治療への対応に苦慮することも多いと思われます。さまざまな状況に遭遇した際に、患者・家族が疑問をもつこと、困惑することもあり、医療機関の職員に適切な対応を期待していますが、現状では苦情やトラブルなどの発生も少なくありません。</p> <p>本研修では、患者・家族の疑問・困惑を想定し、患者・家族の期待を意識して支援するため、具体的な事例を用いて患者・家族の疑問・困惑を想定した初動対応とトラブルの“未然防止対策”を検討します。また、医療対話推進者に期待されている“想定力”を育む職員教育についても提案します。</p> <p><プログラム予定></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「自施設の患者対応における“想定力”の課題」(グループ討議) 2. 「患者・家族は、どのような疑問・困惑を感じているのか？」 — 具体的事例から考える初動対応と“未然防止対策” — 3. 「患者相談対応における課題から考える職員教育」 — 体験から学ぶ“想定力”を育むトレーニング — <p>*研修内容は、一部変更することもあります。 *本研修は、当日配布する資料に沿って展開します。</p>
修了証書	<p>全プログラムを受講された方に、修了証書をお渡します。</p> <p>※遅刻・早退があった場合は、修了証書をお渡しすることができません。</p> <p>※修了証書の再発行は致しませんのでご注意ください。</p>
対 象	医療対話推進者、医療安全管理者、患者相談窓口担当職員、今後担当予定職員、患者相談に関する院内教育を担当される方、対話力を磨きたい方
定 員	16名 *お申し込みの先着順とさせていただきます。 *定員になり次第締め切らせていただく場合がございます。
申 込 期 間	平成30年 1月26日(金) まで
受 講 料	<p>協会職員 3,000円 協会会員 12,000円 一 般 17,000円</p> <p>*昼食は、当方でご用意いたします。</p> <p>*お支払は、事前に銀行振り込みとなっておりますので、「研修受講申込」後にご連絡いたします。</p>