2011－003

医療管理講演会のお知らせ

日　時　　平成２３年１０月２６日（水）１９：３０～２０：３０

場　所　　三重県歯科医師会館１Ｆ　教育センター

内　容　　「安心な職場をつくる」

～患者さん、スタッフ間のコミュニケーションのコツ～

講　師　　愛知学院大学歯学部　歯内治療学講座　講師　医局長

鈴木一吉（すずきかずよし）先生

参加料　　無　料

今回の講演では、トラブルやクレームになる前の、つまり、トラブルをいかに回避するかを基本ベースにと考えています。
トラブルやクレームが発生した時の対処法はいろいろな機会で参加者の皆さんに情報が入りますし、歯科医師会でも医事処理委員会などあると思いますので、発生したトラブルやクレームの「対応」についてはより専門のそちらに任せたいと思います。
もちろん、今回のコミュニケーションの講演は、トラブル発生後の対応の仕方のヒントになるとは思います。内容ですが、医療者が安心して働くことのできる職場環境つくりを目指すということを最終ゴールとして、今回の講演では、まず、コミュニケーションの世界への入門編を皆で体験してもらいたいと考えています。
安心して働くことのできる職場は、つまり、患者さんが安心して通院できるということです。その雰囲気づくりは何かと考えると、コミュニケーションが円滑であることがひとつのポイントでしょう。お分かりのように、コミュニケーションといってもその対象は、医療者と患者の間だけではなく、歯科医師と衛生士や受付スタッフとの間もありますね。普段何気なく会話をしている私たちですが、その会話を進める中で無意識に行っている、または、感じている、ことが、相手を喜ばせたり逆に不快にさせているのです。
言葉を伝え、そして受け取るというなかで、私たちの頭の中ではどのような意識が働いているのでしょうか。話し手と聞き手の両者間で、良好な関係を保つためにはどうすればよいのでしょうか。というわけで、今回の講演では、短い時間ですが、仕事としてのコミュニケーションだけではなく、日常のコミュニケーションのノウハウを紹介、そして、参加者の方に対人コミュニケーションの仕組みを体験していただき、明日からの仕事に生かしていただければと考えています。

申込先　　津歯科医師会事務局　ＦＡＸ　０５９－２２３－３９３６

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・キ リ ト リ セ ン・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

平成２３年１０月２６日

医療管理講習会に出席いたします。

ご　氏　名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

勤務歯科医院 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電 話 番 号 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿