

平成27年度 医療情報の理解促進に関する研修会 アンケート結果

【第1回】

- 開催日時：平成27年11月25日(水曜日)15時～17時
- テーマ：患者・家族との対話の進め方～トラブルにならないために～
 (「医療メディエーションの考えを応用したコミュニケーション術」)
 講師：全国土木建築国民健康保険組合 総合病院 厚生中央病院
 院長補佐 荒神 裕之 氏 (医療メディエーター養成講師)
- 開催場所：ハイジア研修室A・B
- 参加者：134名(うちアンケート回答者116名)
 (回答者内訳：看護師30名、MSW40名、事務28名、
 その他16名、未記入2名)

I 都民(患者・家族)への説明が難しいと感じること(複数回答可)

- | | |
|-------------|------|
| ①医療機関の機能分担 | (50) |
| ②医療費・その他の経費 | (34) |
| ③介護保険施設 | (10) |
| ④介護保険制度 | (6) |
| ⑤在宅療養 | (13) |
| ⑥その他 | (5) |

- ┌ 身体障害者手帳交付診断書の要求
- └ 退院後の不安への対応

II 今後の「理解促進に関する研修会」で取り上げて欲しいテーマ

- ・医療と法律について(医療事故、後見制度等)
- ・虐待疑い事例(はっきりしない事例)
- ・暴力・暴言への対応
- ・今回のテーマ内容を定期的に行なってほしい
- ・相談者からセカンドオピニオンに対して助言を求められた際の活用法
- ・他の病院などでよくある事例など具体的な事について
- ・院内の暴力について
- ・差額ベッド代の在り方
- ・高齢知的障害者とその家族に対する支援
- ・様々な職種の講師
- ・MSWなど相談部門の心のケアについて
- ・院内での他職種とのネットワーキングについて
- ・クレーム対策(なぜ人はクレームとなるのか)
- ・クレームの分類と対応方法

【第2回】

■開催日時:平成28年1月28日(木曜日)15時～17時

■テーマ:患者とのコミュニケーション術

(「わかりやすい説明の仕方～患者の立場から～」)

講師:NPO法人ささえあい医療人権センターCOML(コムル)

理事長 山口 育子 氏

■開催場所:東京都庁 都民ホール(都議会議事堂1階)

■参加者:199名(うちアンケート回答者157名)

(内訳:看護師38名、MSW46名、事務49名、PSW4名、医師3名、歯科助手3名、理学療法士2名、歯科医師、助産師、相談員、SW、保健師、臨床検査技師)

I 都民(患者・家族)への説明が難しいと感じること(複数回答可)

- | | |
|-------------|------|
| ①医療機関の機能分担 | (58) |
| ②医療費・その他の経費 | (56) |
| ③介護保険施設 | (16) |
| ④介護保険制度 | (19) |
| ⑤在宅療養 | (16) |
| ⑥その他 | (13) |

- | | |
|---|---------------|
| ┌ | ・高齢者障害者に対する制度 |
| | ・保険制度 |
| | ・本人との接し方 |

II 今後の「理解促進に関する研修会」で取り上げて欲しいテーマ

- ・医療安全(訴訟、訴訟に至らない場合での院内対応について)
- ・医療安全についての臨床具体例
- ・医療者のバーンアウト
- ・医療メディエーター的な知識
- ・介護保険
- ・各申請書類の記入や申請までの流れ
- ・各論をとりあげてほしい
- ・苦情を受けた時の患者さんへの対応方法
- ・クレームの対応、専門的な対応の仕方(受付で特別気を付ける事など)
- ・現場で使える話術
- ・個人情報、マイナンバー、診療報酬改定、社保等手続き
- ・さらに患者が理解するためのコミュニケーション術
- ・今回のテーマを継続してほしい。
- ・事務職に特化した内容
- ・在宅での看取りについて
- ・スタッフ教育について
- ・ネットの情報の使い方
- ・クレームにしか思われない患者への対応
- ・病識のない患者にうまく理解してもらえるノウハウ