



～人と人とを心でつなぐ“医療コンサルティング”～

C-plan 通信 2013・12月号

<http://c-plan.biz/>
info@c-plan.biz
☎03-6431-9241
Fax050-3588-6764

★患者さんから選ばれる医療を目指して★

「安心・安全・信頼」を得るポイントは良好なコミュニケーションです。

良好なコミュニケーション力を軸にあらゆる側面から組織風土を組み取り、新たな環境づくりに取り組み続けます。

常に問題意識を持ち続け、前向きに経営に取り組まれている企業様・医療機関を支援し私達が提供したサービスがクライアント様に寄与し、ひいてはその先にあるお客様・患者さんに喜んで頂けることが私達の喜びです。



今月の C-plan

12月10日
C-plan 勉強会

各専門分野での発表会



・医療従事者としての心構え
・接遇の基礎
・院内コミュニケーション
・報・連・相
・人材育成 ……等
研修内容・コンサルティング内容・お時間・費用などお気軽にご相談ください

11月19日長崎
県内で職員研修



参加者多数

11月12日 神奈川
県内外科医院で継続研修



真剣な眼差し!!!

接遇委員会活発

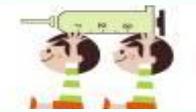


11月18日宮城県
内医療機関で研修会

参加者数多数!!!

11月28日 千葉県
内医療機関で講演会

◆心強い味方◆



医師がハンドル握るドクターカー

●医師がハンドル握るドクターカー、24時間態勢で
(2013年12月21日 読売新聞)

<http://www.yomidr.yomiuri.co.jp/page.jsp?id=90085>

配備されたドクターカー

岐阜県中津川市の中津川市民病院に20日、医師が自らハンドルを握って救急現場に駆けつけるドクターカーが配備された。

同病院には、ドクターカーに特化した「病院前救急診療科」が開設され、医師2人と看護師4人が、24時間態勢で対応する。

試験運用を経て、来年3月から本格運用を始める。

担当する医師は、間瀬則文さん(55)と同僚の山田富雄さん(53)。

間瀬さんは、県立多治見病院救命救急センター長としてドクターカーを運用していた。

配備されたドクターカーは4輪駆動車で、ボンネットに中津川市のマスコットキャラクター「サーラちゃん」がデザインされている。

間瀬さんは「ドクターカーで山間へき地での医療も可能となる。今まで経験した救急医療の知識と技術を生かしたい」と話した。

24日から同市消防本部との通信訓練や出動訓練などを実施。

来年1月30日には、患者の診察を想定した訓練も行う。

同市消防本部救急救命士の三好守行さん(54)は「重症患者は一刻も早く医師の診療が必要で、現場に医師がいることは心強い」と話している。





◆医療事故◆

人工呼吸器停止、患者が重体...看護師を略式起訴

読売新聞 2013年12月19日(木) 配信

茨城県日立市城南町の日立総合病院で2008年、入院中の男性患者(当時76歳)が、人工呼吸器の酸素供給を止める「スタンバイモード」にされたまま放置されて意識不明の重体となる事故があり、日立区検が女性看護師(32)を業務上過失傷害罪で略式起訴したことがわかった。

男性は事故の約2か月後に死亡した。起訴は17日付。

起訴状などによると、看護師は08年12月31日、心臓疾患で入院していた男性の気管にたまった痰(たん)を除去する際、人工呼吸器をスタンバイモードに切り替えたまま退室し、約40分間放置したために心停止させ、低酸素脳症の傷害を負わせたとされる。

男性が急に意識不明となり、亡くなったことを不審に思った遺族が09年4月、日立署に相談。県警が今年2月、業務上過失致死容疑で書類送検したが、検察は「死亡との因果関係までは問えない」と判断した。捜査関係者によると、看護師は調べに対し、「以前から日常的にスタンバイモードに切り替えていたが、この日は戻すのを忘れた」と話しているという。

命を預かっている意識を
忘れないで欲しいと強く願います



◆病院側の対応は・・・◆

病院に嫌がらせ電話 1600回の通話履歴

共同通信社 2013年12月12日(木) 配信

病院に嫌がらせの電話を繰り返したとして、広島県警福山東署は11日、県迷惑防止条例違反の疑いで、福山市、無職中山直子(なかやま・なおこ)容疑者(48)を逮捕した。少なくとも約1600回の通話履歴が残っていた。

逮捕容疑は8～11月、福山市内の個人病院に対し、携帯電話や自宅の固定電話で「人殺し」「薬代を返せ」などとする電話を74回かけ、男性院長(64)らに著しく不安を覚えさせた疑い。

福山東署によると、中山容疑者は「何度も電話したことに間違いない」と容疑を認めている。

中山容疑者は2011年9月から個人病院に通院。電話で言いがかりを付けるようになったため、福山東署が口頭で注意したがやめなかったため、逮捕に踏み切った。



こうなる前の対策は無かったのでしょうか・・・。

◆ 医業種交流会 mebius で 紹介されました ◆

マネージャー 清水裕美が医業種交流会様会報誌でご紹介いただきました。

貴重な機会をありがとうございました。

株式会社 C-plan 社員一同

メビウス No.4 2013年12月号

3

mebius 提言

「時代の変化にマッチする」職員教育の必要性

清水裕美 ㈱C-plan 企画推進部兼管理部マネージャー、医療接遇アドバイザー



医療はサービス業と言われ始め、高度な専門技術の提供メインの現場から質の向上も合わせた人材育成への取り組みが活発化しています。弊社は、医療機関（介護施設）に特化した人材育成を行う専門会社です。年々全国各地から要請が増え、日々医療現場に足を運ばせて頂いております。

その中で若年層の職員と接する機会が多々あります。「何もできなくても挨拶だけは誰にでも行いなさい」と言

われたてきた世代と「知らない人には声を掛けてはいけない」と育ったゆとり世代。そのような環境で育った彼らに「挨拶は出来て当然」という考えはミスマッチと言えます。これからを担う若者だからこそ、「できて当然」の人材から、できないことを前提に「基礎から育てる」という事の必要性を痛感しています。

時代の変化と共に「教える側」の対応も変化していかなければならない時代です。時代の変化を敏感にキャッチし、医療現場が困らないよう今後もサポートして参りたいと存じます。

時代の変化と共に「教える側」の対応も変化していかなければならない時代です。時代の変化を敏感にキャッチし、医療現場が困らないよう今後もサポートして参りたいと存じます。

第4回医業種交流会「開業準備白熱塾」 「接遇編」医療人としてあり方

■ 12 施設 20 名参加 ■ 第4回目の開業準備白熱塾は平成25年5月18日（土）PCA ㈱本社ビルで、医療現場で働いた経験を持つ㈱C-planの医療接遇アドバイザー清水裕美先生を迎え開催された。現場を経験しているだけに具体的で熱い内容は実践的で説得力があった。参加した方々から「考え方を改めます」「ぜひ取り入れたい」などの意見が多かった。今後もこのような接遇セミナーを会員の

第8回東京交流会(平成25年5月18日)



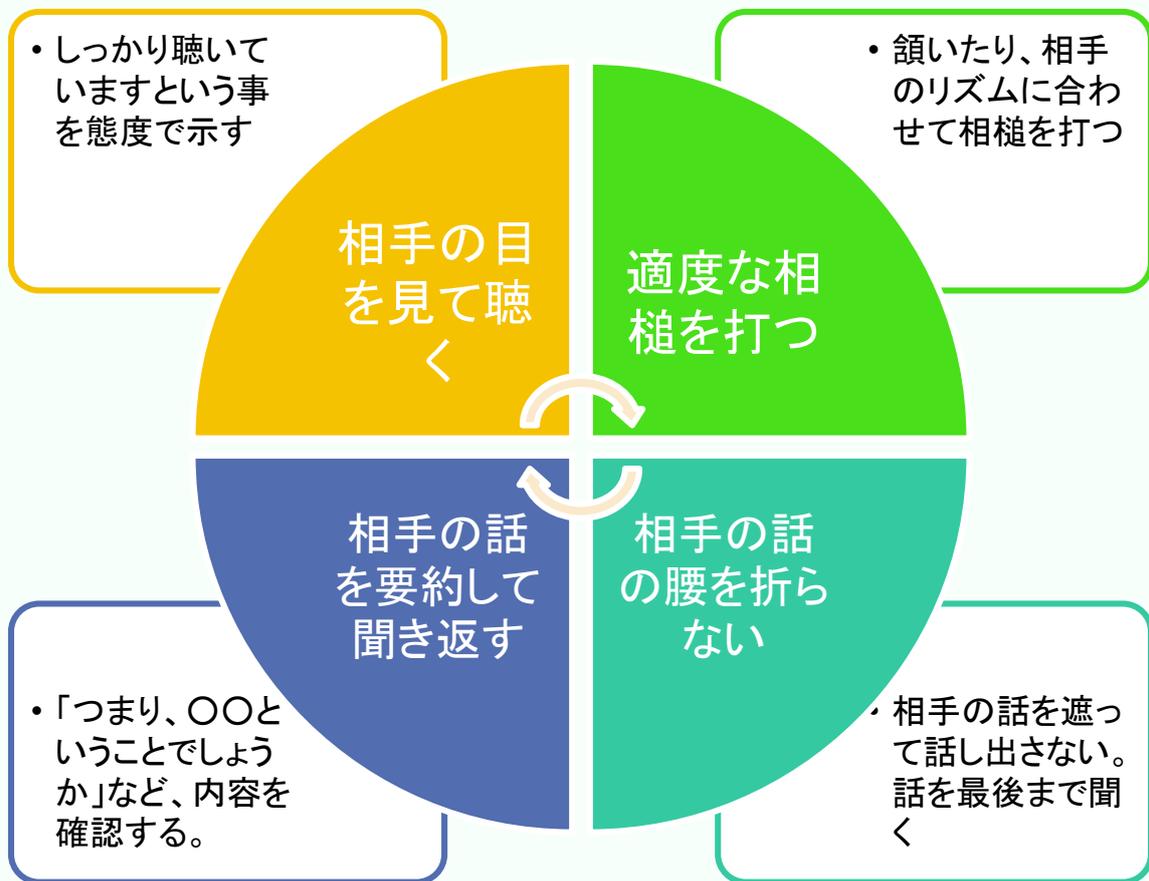
クライアント向けに開催していきたい。



◆話を聴く時の check point◆

株式会社 C-plan マネージャー 清水裕美

(以下は、方法の一つとして参考にしていただけましたら幸いです)



※補足:「聴く」は心で聴く事で、弊社では「聴く」を提唱しております。上記の「相手の話を要約して聞き返す」の「聞く」につきましては、聞き返すことで、相手の意図を確認するという意味で「聞く」を使わせていただいております。