

院内研修報告書（医療安全／感染対策）

研修の分類		研修のテーマ
医療安全／感染対策研修		コロナ禍における接遇
研修（受講日）	講師氏名	研修参加者（出席）者
2021年7月21日	山岸 仁	塚本和彦 塚本若菜 塚本郁人 塚本拓人 佐々木幹子 佐藤 葵 大島洋子 日野寿子 上野純子
	講師所属（部署・会社）	
院内	大正ファーマ（株）	
研修内容（ <input type="checkbox"/> 導入時研修 <input checked="" type="checkbox"/> 通常研修 <input checked="" type="checkbox"/> 感染対策 <input type="checkbox"/> 機器に関して）		
研修項目		
<p style="text-align: center;">Q & A <マスク編> 勉強会用</p> <p>マスク着用しての接遇。配慮すべきポイントがありますか？</p> <p><ポイント></p> <p>マスクは正しく装着する 目元で笑顔を伝えるよう心がけたり、大きめな声でゆっくりとハキハキ話すことを、より意識するとよい。</p>  <p><small>赤字は、日本医師会「みんなが安心マーク」のチェックリスト項目</small></p>		<p style="text-align: center;">Q & A <消毒編> 勉強会用</p> <p>患者さん（発熱、呼吸器症状なし）が触れたものを消毒する際、どのような配慮が必要でしょうか？</p> <p><ポイント></p> <p>日本環境感染学会のガイド¹⁾では、「無症状の濃厚接触者が触れたモノや環境表面の消毒は不要」とされている。</p>  <p>患者さんに安心感を持っていただくためにも、共有物等の消毒は適時実施すると良い。</p> <p>消毒をする場合には、相手が見えなくなってから行う。 患者さんの目の前で拭かなければならない場合は、「失礼します」と一言添えてから拭くと配慮が感じられる。</p> <p><small>1) 日本環境感染学会「無症状の濃厚接触者が触れたモノや環境表面の消毒は不要」とされている。</small></p>
研修内容のポイント		
<p>今回の研修では、コロナ禍における各接遇について研修を行いました。マスクをされていない場合や鼻や口がおおわっていない患者（発熱・呼吸器症状なし）には、注意をするような一方的な言い方はNG。相手の状況や事情を汲んで、正しく装着するよう丁寧にお願いをすることがポイントです。受付における検温や消毒のお願いにおいては、通院患者を含めた全ての外来受診患者にたいして入り口前や入ってすぐに症状の有無の確認や場合によっては検温を行うことが望ましいとされており、付き添いの方にもお願いすることが必要です。待合室での密を避ける工夫としては1席ずつ空けて座るよう座面に張り紙をしておく。患者さん（発熱・呼吸器症状なし）が触れたものを消毒する際は、相手が見えなくなってから行う。患者さんの目の前で拭かなければならない場合は「失礼します」と一言添えてから拭くと配慮が感じられます。電話対応のチェックポイントとしては、自分が医療機関の代表という気持ちで顔がみえなくても笑顔で話しているか、語尾を伸ばさず聞き取りやすい話し方か、早口ではないか、敬語の使い分けは適切かなどに注意すると良いでしょう。患者さんが医療機関に電話をかけるときは、少なからず緊張し、不安も抱えています。その気持ちに寄り添い、少しでも安心感を与えられる対応を心がけましょう。</p> <p>上記内容につきまして研修を行いました。</p>		
その他報告事項		
作成日	作成者	安全管理者
21.7.21		
		理事長 塚本和彦