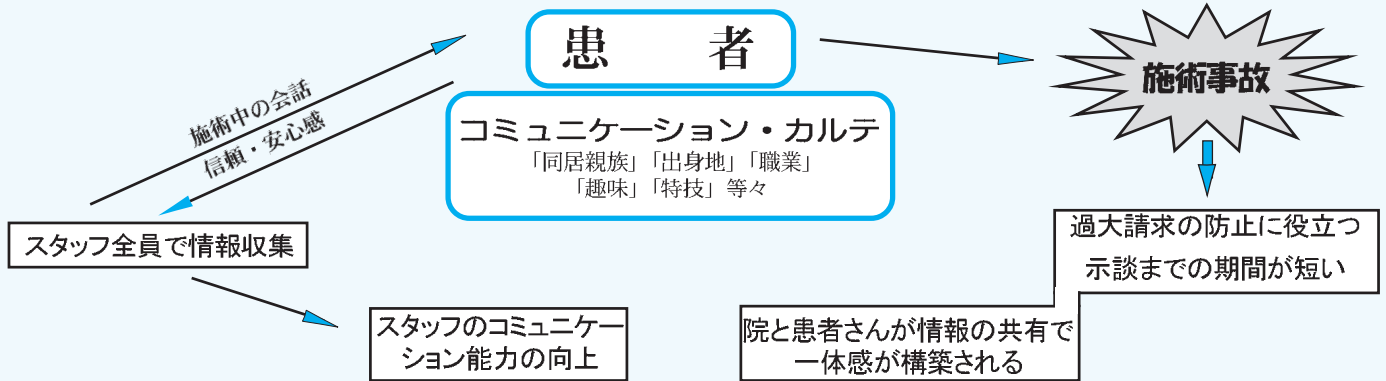


## \*\*\* もう一つの施術録 \*\*\* コミュニケーション・カルテのご提案



事故対応の際に以下のような話をお聞きすることがあります。

「カルテは作成しているが、それ以外の情報は…」。

患者満足度の中心的なファクターは、施術者とのコミュニケーションにあります。施術事故において初期対応が重要であり、状況判断や患者情報は多めに越したことはありません。特に患者さんとの会話によるコミュニケーション情報は治療と直接関係がないため一度に多くの情報を聞くことができませんが、日ごろスタッフが意識して患者さんと接することで情報収集ができます。さらにスタッフのコミュニケーション能力の向上にもつながります。また、良いコミュニケーションは患者さんの満足度が向上し結果、信頼を得ることができます。このことにより施術事故の際に過大請求防止や示談にいたる期間の短縮につながる例も少なくありません。

### \* 国家資格コース

JHAが認定する国家資格者による行為は  
1つの保障ですべてをカバーします

### \* 民間資格コース

JHAが認定する民間資格者が加入できるコースです

\* 個人の方や出張施術の方も加入できます

\* 入会金・年会費はありません

確かな保障と信頼できる相談先

**JHA**日本治療協会

心身医学的アプローチは患者さんの話を聞き信頼関係を築くことから始まるといっても過言ではありません。東京大学医学部附属病院の心療内科では初診の際、まず「おはようございます。医師の〇〇〇〇です。今日はどうなさいましたか」というように自分の身分、姓名を名乗り、挨拶をするよう指導しています。些細なことだと思われるかもしれませんが、社会生活を営む上で当然のことであり、また患者さんに安心感を与える大切な方法でもあるのです。

患者さんと話をする時は次のことを心掛けておかなければなりません。  
※自己紹介をし、あなたが何をするのか説明すること。  
※患者さんが理解できない専門用語は使わない。正確で礼儀正しい言葉で話す。  
※患者さんが言っていることを敬い子供のように扱わないこと。  
※ボディランゲージを意識する。  
患者さんとの価値観の違い、相性の良し悪し、これらはコミュニケーションをよくすることで改善できますし施術者の言語力や信頼感を高め患者に活力を与え治療力を高めたりすることもできます。

※この保障はJHAの会員のみが加入できます。会員登録等に関するお問合せは下記へお願いします。

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問い合わせください】

**JHA**日本治療協会

【郵送先】〒101-8691 東京神田郵便局 私書箱46号

<http://www.jha-kyosai.org>

TEL:03(5289)8171 FAX:03(5289)8173 受付時間：平日10:00～18:00