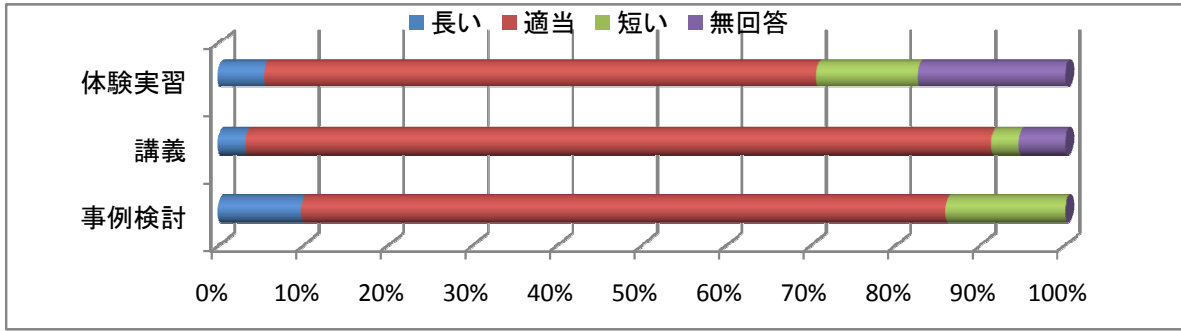
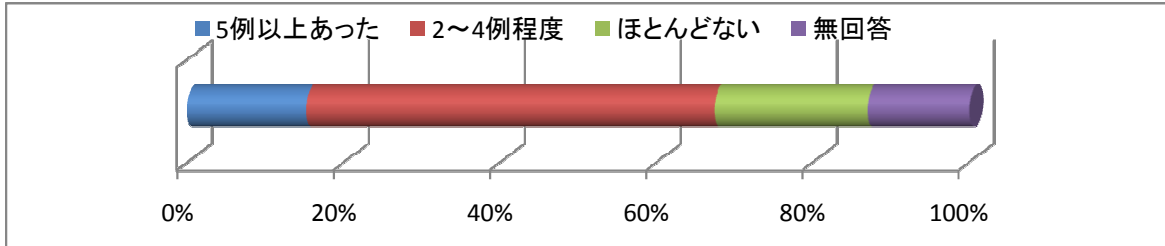


# 大分県医療コンフリクトマネジメント研究会 第2回定期セミナーアンケート集計結果

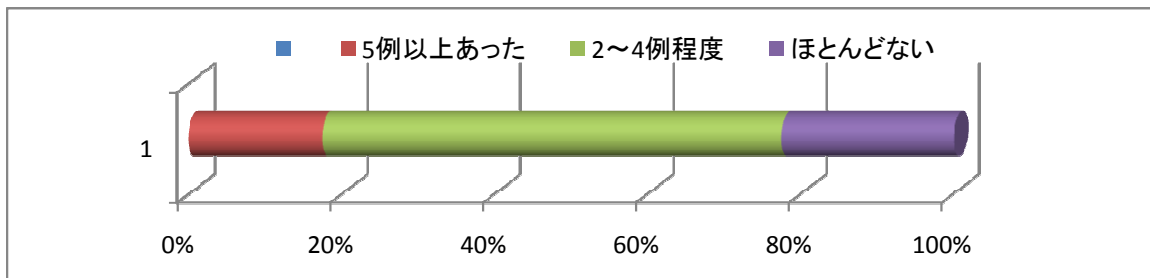
Q1. 時間配分はいかがでしたか？



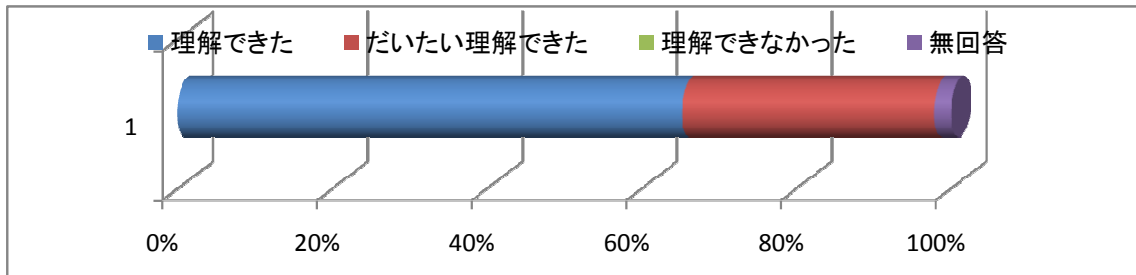
Q2. 事例検討を聞いて、トラブルを防止できるためのヒントがありましたか？



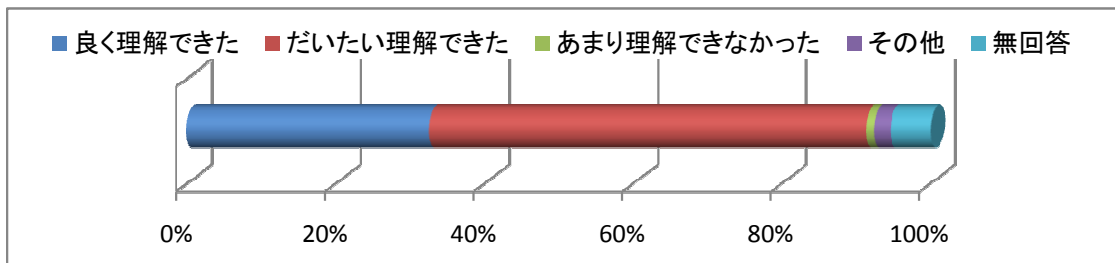
Q3. 研究会では実際に起こったトラブル事例を個人情報伏せて収集し、みんなで情報を共有するための検討会を続けていこうと考えています。あなたの施設でも提出出来るようなトラブル事例はありますか



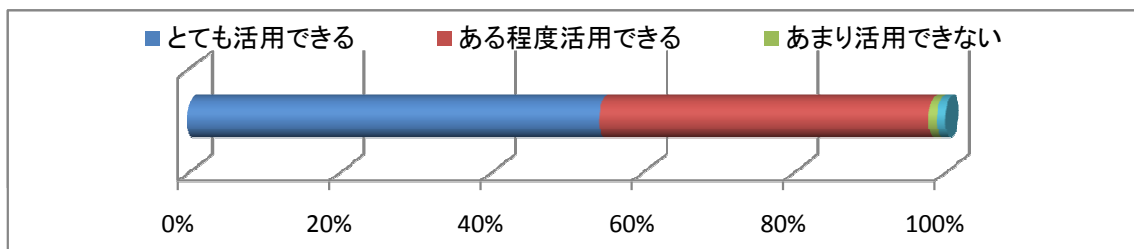
Q4. 弁護士の先生による講義は理解できましたか？



Q5. 体験実習に参加されて、医療者として対応に理解できましたか？



Q6. 今回のセミナーは、今後の業務に活用できると思いますか？



Q7. 今後とり入れて欲しいテーマやご意見など、何でもお書きください。

1	人格障害、無治療の統合失調者への対応
2	大変勉強になりました。ありがとうございました。
3	医療者として「傾聴」の大切さと難しさを感じました。また、次回参加したいと思います。
4	体験実習では他の方の対応方法が聞けたので良かったです。
5	対応モデルが長いと良かった
6	クレーム対応の基本的な事柄が再確認できて良かったです。
7	言ったとか言わないとか。こんなことを言われて傷ついているなど、医療というより患者さんの受け止め方で、トラブルになるところが多いと思います。こんなことでもNsは傷ついている人がたくさんいると思います。コミュニケーションは難しいと感じています。
8	休憩時間が短すぎる
9	事例検討はとても実際にあることで意見を聞くことで今後の参考となった。 弁護士の話はとても最初の対応の態度の重要性を感じ、とても勉強になった。相手がなぜ訴えているのか傾聴していくこと痛感した。
10	演習を自施設でもやってみると良いと思いました。
11	体験実習は現実の現場でおきたことを経験していますが、対応に苦慮します。スタッフを守ろうとも思いますが、明らかに非がこちらにある時、どのように対応するべきかとても考えさせられました。
12	小児科勤務なので、小児科(外来病棟)に関連するクレーム対応の事例があれば参考になると思う。小児科でのクレーム対応を検討中であり、情報が少ないため何か参考になる事があればと思い今回参加しました。次回の機会があれば参加したいと思います。講義とは関係ないのですが、プログラム上休憩の時間があるのかと思いトイレを我慢していたのですが、時間がおしていたせいか休憩がなく(プログラムとプログラムの間に休憩とっていました)そのまま体験実習に入ってしまった。失礼でしたが途中でトイレに行かせて頂きました。時間が下がったのは仕方ないと思いますが、あと少し我慢していた間、集中できず残念でした。5分でも休憩は大事だと思います。この様な事を記入してすみません。普段このような事はないのですが、今日自身が感じた事を書かせて頂きました。
13	実際にクレームを受ける立場になると パニックになってしまっどうすればいいのかわからないことも多いかと、思いますが、今日聞いたことが少しでも出せるよう心がけておきたいと思います。
14	小児の家族に対応する方法など事例を学びたいです。
15	クレーム対応は分かり易く、正当、不当かどうかの判断が難しいと思った。
16	話しを聞いて、落ち着いて、解決できる。そんな傾聴方法を知りたい。
17	体験実習では相手が困っていることが良く分かり、反対の立場の気持ちが感じることで勉強をさせて頂きました。
18	参加型であったので理解しやすい研修だったと思います。
19	クレーマー職員への対応
20	当院でも似たような事例があり、対応の参考になった。整形に関するテーマが多かったが、整形はトラブルになりやすいと聞いているので、スタッフに本日の学びを伝えていきたい。岡HPの皆さんありがとうございました。
21	枠組み、組織作りが重要と感じました。個々人の能力まかせにならないよう気を付けたいと思います。
22	弁護士の先生の意見話が良かった。
23	転倒・転落(認知症患者)への対応
24	事例検討でも不適クレームも入れて欲しかったです。
25	3時間では足りないと思いました。