

## 患者対応レベルアップのための会話術

～ 患者さんの期待に的確に応えるために～

### 強固な信頼関係を築く

世の中から必要とされる「かかりつけ薬局」や「かかりつけ薬剤師」とはなんでしょうか？ どうしたら、患者さんのお役にたてるのでしょうか？

患者さんが我々に何を望んでいるのか？ その期待に応え、強固な信頼関係を構築するためには、まずは患者さんに安心して心を開いていただき、それを我々がしっかりと受け止める必要があります。そのためには、プロとしてのコミュニケーション技術を身につけることが絶対に必要です。

#### 「服薬ケア研究会」とは？

服薬ケア研究会とは、「真の意味での患者中心の医療」をモットーに、薬剤師の医療について考え実践している非営利の研究団体です。

日本全国への“服薬ケア”の普及のため、勉強会や講演会などを年に数回、各地で実施しております。

### 特指算定に値するケアの提供とは？

薬の説明をするだけでは、患者さんは満足してくださらないことは、皆様が日々痛感されていることと思います。しかし「じゃあ、何をしたら患者さんは満足してくれるの？」「そもそも、薬剤師の提供する医療って一体どんなものなの？」というところで、迷い、悩まれている方も多いのではないのでしょうか。特に「特別指導加算を算定にするためにはどうすればいいの？」などの悩みは尽きないことと思います。服薬ケア研究会では、そんな悩みの解決を目指す勉強会を企画してみました。この勉強会で、「どんな風に会話をすれば、短時間で患者さんの期待に応えることができるのか」「どのような質問の仕方をすれば、患者さんが心を開いてくださるのか？」など、皆様の悩みを解決するヒントを見つけ、ぜひお持ち帰り頂きたいと思えます。多くの皆様の参加をお待ちしております。

## 《 服薬ケア研究会第 11 回例会開催要項 》

### 日本薬剤師研修センター認定研修（3単位）

日時：平成 16 年 6 月 27 日（日） 10:00～16:00

場所：兵庫県学校厚生会館（神戸市中央区北長狭通 4 丁目 7 番 34 号）

会場へのアクセス：JR・阪神元町駅より徒歩 1 分

内容：[午前] 患者対応の成功のコツを学ぶ（講義）

[午後] 模擬症例を用いた実例に即した会話のやり取りを学ぶ（ワークショップ）

講師：服薬ケア研究会会頭 岡村 祐聡先生

参加費： 会員 3,500 円 非会員 5,000 円（なお、同時入会も受け付けます）

問合せ先：〒305-0023 茨城県つくば市上ノ室 579-1 ISビル 2 階 A 号 FAX 029-857-9038

ホームページ <http://www.fukuyaku.net/> E-MAIL: [info@fukuyaku.net](mailto:info@fukuyaku.net)

当研究会は非営利団体であり、有限会社服薬ケア研究所とは別組織です。

< 第 11 回例会に申し込みます > FAX: 029-857-9038（同内容のメールでも承ります）

（ふりがな）

氏名： \_\_\_\_\_

電子メール： \_\_\_\_\_

（自宅・所属）

（自宅・所属）

住所： \_\_\_\_\_

電話： \_\_\_\_\_

所属： \_\_\_\_\_

職種： \_\_\_\_\_

会員： はい・いいえ

同時入会を希望しますか？ はい・いいえ