

■■■ 医療安全管理研修会・クレーム対応講習会 ■■■

医療人が知っておきたいクレーム対策

～ クレームに強い組織づくりのために ～

【講師からのメッセージ】

情報化が進み、個人の価値観が多様化した現代社会では、患者さんとのトラブルも増加しており、医療機関も組織としての対応を考える必要があります。

クレームになった時点では、「状況に応じて」の対応が求められます。その際に必要なものは、「基本的知識と姿勢(心構え)」です。各スタッフだけでなく組織として、時系列の事実プロセスを心得て、現場に対応することが原則です。当日は、クレーム対応における「基本的知識と姿勢(心構え)」を中心として、初期対応から状況の把握、問題の解決、クロージングまでを事例を挙げながらお話しします。当セミナーが、クレームをむやみに恐れずに受け止められるスタッフ育成や、クレームに強い組織づくりの一助となれば幸いです。



■と き： 1月31日(木)14:00～16:00

■と ころ： フレックスホテル
(松阪市中央町 36-18 TEL：0598-52-0800)

参加者には「医療安全管理受講票」を発行します。

■講 師： 鶴飼 昌子 氏 (メディカル接遇コンサルタント)

■対 象： 医師、歯科医師、医療機関中間管理職以上のスタッフ
※職員、スタッフを指導する立場の方を対象とした講習会です。

■定 員： 60名(先着順) 1医療機関5名まで
※定員になり次第締切ります。申込はお早めをお願いいたします!!

■受講料： 1,000円(お一人様) ※申込後、郵便振替用紙をお送りさせていただきます。

医療機関でのクレーム対応を
見つめ直す講習会です。

1月31日(木)「医療安全管理研修会・クレーム対応講習会」参加申込書

三重県保険医協会 / FAX番号：059-225-1088

TEL番号：059-225-1071

	参加者名	職 種	性 別	年 齢	経 験 年 数
①				歳	年 月
②				歳	年 月
③				歳	年 月
④				歳	年 月
⑤				歳	年 月

■会員名(医院名).....(.....)

■電 話 ■FAX

■住 所 〒

(注)：正確に把握する関係上、参加者全員の名前をご記入下さい。会員本人がご参加の場合も「参加者名」にご記入をお願いします。