

先生・スタッフの為の「患者クレーム対応」



接遇セミナー



皆様より津会場での開催要望がありましたので、今回、追加の接遇セミナー（応用編 クレーム対応）を開催することとなりました。クレーム対応を怠れば、重大なトラブルに発展する事例が多数報告されています。会員の先生、スタッフの皆さまが身につけるべき対応方法をわかりやすくお伝えいたします。

と き：5月18日（木）14：00～16：00

会 場：プラザ洞津 2階 末広の間

WEB 併用（ウェブ参加は ZOOM を使用します）

※プラザ洞津（津市新町 1-6-28）には、無料駐車場（85 台）がございます。

※オンラインでの受講の場合、参加申込書にメールアドレスをご記入ください。

■講 師：鵜飼 昌子 氏（接遇マナー講師、メディカル接遇コンサルタント）

■対 象：会員・スタッフ（1 医療機関 5 名様まで）

■定 員：津会場 30 人、オンライン 50 端末（先着順）

■受講料：1,000 円（おひとり様）※申し込み受付後 郵振払い込み票を送付いたします。



医療人が知っておきたいクレーム対策

～ウィズコロナ時代のコミュニケーションスキル～

【講師からのメッセージ】

コロナ禍により患者さんやご家族と、距離を保った対面コミュニケーションが続いております。第8派は収束傾向で、今春には感染症分類が5類相当となり、人々の日常生活の制限は、更に大幅に緩和されると予想されます。一方で、医療現場では、マスク等の警戒を解くことが当面出来ない状況です。従いまして、日常診療では、接遇と的確なコミュニケーションによりクレームの芽を摘むことが、一層大切になります。その上で、クレーム発生時には状況に応じた対応が求められます。担当者だけでなく組織として、時系列の事実経過をきちんと認識して現場に対応することが重要です。当日は、クレーム対応の心構えと基本的知識を中心に、初期対応・状況把握・問題解決・クロージングなどについて、お話しいたします。

医科歯科共通・「接遇セミナー」参加申込書

[三重県保険医協会 / FAX 番号：059-225-1088]

※参加形式に○をお付けいただき、参加者名をご記入ください。（1 医療機関 5 人まで）

参加者名	現 地 ・ オンライン	
	① _____ (_____ 歳) (医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他)	※職務年数 _____ 年 _____ か月
② _____ (_____ 歳) (医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他)	※職務年数 _____ 年 _____ か月	
③ _____ (_____ 歳) (医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他)	※職務年数 _____ 年 _____ か月	
④ _____ (_____ 歳) (医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他)	※職務年数 _____ 年 _____ か月	
⑤ _____ (_____ 歳) (医師・歯科医師・看護師・衛生士・事務・その他)	※職務年数 _____ 年 _____ か月	

オンライン受講時のメールアドレス

医療機関名	連絡先	〒
会 員 名		電 話：(_____) _____
		FAX：(_____) _____