

保険部主催の医療安全研修会を実施しました

過日、以下の通り弊社主催の体験型苦情対応研修会 ― ロールプレイで学ぶ苦情・クレーム対応の実際 ― 及びブロック別医療安全研修会(無料)を行いました。今回は弁護士先生による特別講演をプログラムに加え、全自病協会員施設から多くの皆様にご参加いただき大変盛況でした。

体験型苦情対応研修会 ― ロールプレイで学ぶ苦情 ・クレーム対応の実際 ―

東京会場 平成25年7月26日(金) 10:00～16:30開催

研修会内容

I 【アイスブレイク】	苦情・クレーム対応における 悩み・課題
II 【講義】	苦情クレーム予防の視点から ～患者・家族との コミュニケーション～
III 【特別講演】	クレーム処理と悪質クレーマー への対応 弁護士 森山 満先生
IV 【ロールプレイ】	1)クレームへの基本対応 2)ロールプレイ 3)グループ討議



【アイスブレイク】苦情・クレーム対応における悩み・課題
参加者の各病院での課題を挙げ、問題点を洗い出し、講師と参加者全員で対応策を考察する。



【特別講演】クレーム処理と悪質クレーマーへの対応
・クレーム対応の基本・初期対応上の注意点
・難クレーム・悪質クレームの対応・クレームの予防etc …



【講義】苦情クレーム予防の視点から
～患者・家族とのコミュニケーション～
・患者・家族との「安心と信頼の関係」作り
・クレームへの基本的な対応



【ロールプレイ】設定事例(胸腔鏡下胸骨拳上術後の突然の意識消失・呼吸停止→回復)をもとに、グループ内で患者側、医療者側に分かれロールプレイを行ない、最後に講師がまとめを行ないました。

特別講演



森山
経営法律事務所
弁護士
森山 満先生

講師



損保ジャパン日本興亜
リスクマネジメント(株)
医療リスク
マネジメント事業部
部長
山本 雅司先生



損保ジャパン日本興亜
リスクマネジメント(株)
医療リスク
マネジメント事業部
上席コンサルタント
寺田 暁史先生