

医療安全を高め、 不満を炎上させない患者への接し方

日医生涯教育講座 1.5単位 (CC7: 医療の質と安全)

2年半に及ぶコロナ禍の中、患者さんやご家族、医療スタッフも、今までにない不安やストレスを抱え続けており、医療現場では、意思疎通の齟齬も生じやすくなっております。最近では、患者さんとのトラブルからクチコミサイトにクレームの書き込みをされることも増えています。

まず、クレームの芽を摘むために、基本的な接遇を改めて確認して行きます。さらに、クレーム対応時の基本的姿勢や知識、事実経過の把握と組織的な情報共有などについて学んでいきましょう。現場で通用するコミュニケーションスキル向上の一助になれば幸いです(講師談)。

日時

2022年**9月10**日(土) 16:00 ~ 17:30

形式

WEB・会場のハイブリッド開催

【WEB】Zoomウェビナー

【会場】ホテルサン人吉 2F・白鳳(人吉市上青井町166)

★会場は1医療機関につき2名まで(定員50名・先着順)

お申込み(9/8まで)



<http://bit.ly/3buBchX>

QRコードをスマホ等で読み取って必要事項を入力のうちお申込みください。お電話でも受付いたします。

※ホテルの無料駐車場は数に限りがありますので、なるべく公共交通機関をご利用いただくか、お車でお越しの際は近隣の有料駐車場のご利用をお願いいたします。

対象

会員の医師、歯科医師及びその医療スタッフ

参加無料

【事前申込制】

その他

受講者には、医療安全管理研修の受講証を発行いたします(※遅刻、早退された方には受講証は交付できませんので、あらかじめご了承ください)。WEB参加の方は、実際に視聴されたかをZoom上で確認し、後日、医療機関あてに全視聴者分を一括して郵送いたします。

講師

接遇マナー講師

転倒予防指導士

メディカル接遇コンサルタント

鵜飼 昌子 氏

(うかい まさこ 氏)

1977年 日本航空に客室乗務員として入社、1990年 JAL接遇講座インストラクターとして契約、1996年 接遇マナーインストラクターとして独立。以後、各種企業の社員研修をはじめ、官公庁、医療機関での講演・研修も多数。(財)日本電信電話ユーザ協会「企業電話対応コンテスト」審査員。



LINE公式アカウント
友だち募集中!

主催：一般社団法人熊本県保険医協会

TEL : 096-385-3330

Email : kumamoto-hok@doc-net.or.jp

後援：公益社団法人熊本県医師会