

看護部生涯教育研修

日時 :平成28年9月6日(火)16時40分～17時20分

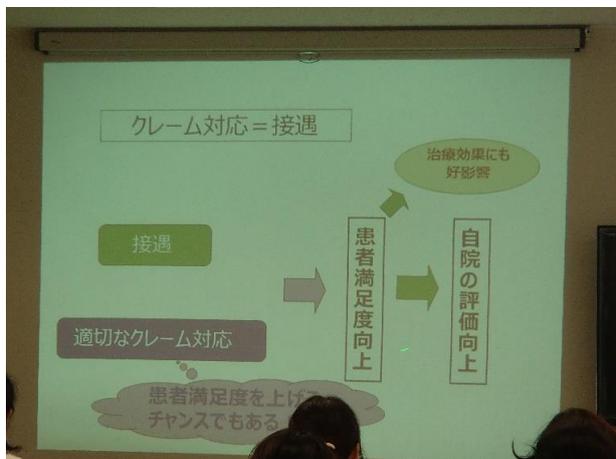
場所 :新王子病院 4階会議室A

内容 :患者さんからのクレームの対応

講師: 第一三共

看護部生涯教育の本日のテーマは「クレーム対応」でした。当院における患者接遇、医療現場におけるクレーム対応は他人事ではなく、いつ自分に関わってくるのか、その時にはどのように対応すればいいのか、関心が高かったようで他部門からも、たくさんの出席がありました。

クレーム対応の基本、訴えを聴く時の基本等、具体的事例の動画を用い解説され、とても分かりやすい内容でした。



クレーム対応は第一声で決まる

最初の言葉ですべてが決まる！

最初から否定や言い訳をすると二重クレームに
「部署（担当）が違います」「そんなことはありません」
「そんなつもりではありません」
「わかりません」
YES. BUTで患者に説明
「お気持ちはよく分かります」「確かにそうですね」
「おっしゃることはよく分かります」

逃げない、よく聴く

責任のたらい回しからは何も生まれない！

将来的に付き合いを続けたいとの気持ちから、改善して欲しい点にクレーム

対応次第で患者満足度を上げ、信頼される病院に

初期対応では全員が病院の代表

