

## 医療機関のためのトラブル対策講座

### 第1弾

### 「医療人が知っておきたいクレーム対応 ～クレームに強い組織づくりのために～」

お申込みは  
4/24(水)まで



講師 鵜飼 昌子 氏  
メディカル接遇コンサルタント

新型コロナの感染拡大時から状況が変化し、人々の日常生活の制限は大幅に緩和されました。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、お話いたします。

4月27日(土) 15:30～17:30

広島グランドインテリジェントホテル 2F 芙蓉

広島市南区京橋町 1-4

昨年、好評だった鵜飼氏に、トラブル対応としての接遇について講演いただきます。ぜひ、会場でお聴きください。

### 第2弾

### 「患者トラブルの最新の動きと対処法－『対面』から『ネット』へと舞台がシフトしつつある現状を踏まえて」

お申込みは  
5/8(水)まで



講師 尾内 康彦 氏  
元大阪府保険医協会事務局次長

近年、増加傾向にある患者トラブルですが、全国の医療機関から寄せられる相談の内容は「現場でのやり取り」から「ネットの書き込み」にシフトチェンジしてきています。今回の講座では、ネットを介したトラブルが発生する要因を把握し、基本的な見方と対処法を押さえます。

5月11日(土) 15:30～17:00

広島グランドインテリジェントホテル 3F 光琳

保険医協会の実践から導き出す捉え方、対応策は、医療機関にわかりやすいと好評です。

未入会の先生は、この機会にご入会いただき、ご利用ください。

未入会の医療機関のご参加は、まずご入会手続きについて、ご連絡ください。

広島県保険医協会

〒732-0825 広島市南区金屋町2番15号4F  
TEL082-262-5424 FAX082-262-5427 info@hiroshima-hokeni.jp