

去る7月10日、東京八重洲会館におきまして、「第3回苦情対応・実践・研修会」を開催いたしました。

長引く震災、原発問題等の影響でご参加を見送られた医院もございましたが、多くのご参加者により、「講和」「グループディスカッション」「ロールプレイング」「文章校正」そして、はじめての試みの医院宿題形式「事前課題の発表」とカリキュラムを終了することができました



= 講話 =

苦情対応から生き残る医院になるには何が必要かなど90分間しゃべり続けました。



「今、歯科医師は経営者としてどう行動すべきか」

自己改革と苦情対応の秘訣、それが

2011-07-10

生き残る歯科医院になるには

- 新治療技術は常に学ぶ心構え
- 院内の状況は、患者が簡単に察知する。また、スタッフの入れ替えは、新人からの育成か、癖を持った経験者であることからマイナス効果
- いまどき、特別な技術がないか、近くに歯科医院がない場合以外、院長の方針通りに患者は思えない
- 2007年施行された「医療安全」の取り組みが必要となってきた
- 新しい方向を学ぶ⇒審美・矯正・口腔外科
- 現在の患者は、どんなことがあっても絶対に失わない、患者から頂く生涯利益を
- 会話ができる、院長、スタッフ

= グループディスカッション =

- ・ 予約台帳にない初診患者名
- ・ 高齢者、思い違いで返金を要求



= 発表風景 =



= 参加医院による、事前課題の発表とアドバイザーによる補足説明 =

- ・ 本当にインプラントが必要だったのか、返金希望
- ・ 院内の階段での転倒骨折



= ロールプレイング =

- ・ 患者を失う「予約時間」
- ・ 悪意を持った患者



7月4日に「苦情対応・実践研修会」を都内で行いました。

第一部			
11:10 ～12:40	講和	「聞こえていますか、患者さんの声が！」 ＝ 患者さんは、「安心と安全」を求む！ ＝	苦情・クレームアドバイザー 関根 眞一
第二部			
13:40 ～14:40	グループ ディスカッション 4事例： 発表8グループ	・引越してきて歯科医院へ ・カンジタ菌 ・スタッフの挨拶 ・装着インレーが外れ誤飲	発表：各グループ代表 アドバイス担当 ：山内雅司 氏 ：関根眞一
第三部			
14:50 ～15:50	ロープレ - 1	・予約制ってなに(受付対応)	参加者からの演者選出
	ロープレ - 2	・患者を怒鳴ってしまった歯科医師	
	ロープレ - 3	・インフォームドコンセント不足	
第四部			
15:50～	お詫び状：テーマ「2年前の治療患者にリーマーの破片が」		



←グループ
ディスカッション風景

対応アドバイスをする
講師・アドバイザー →

発表中のご参加者





研修参加者も協力してのロールプレイング



ご協力いただきました
院長・スタッフの熱演
で大盛り上がり。
ありがとうございました。



7月5日に「苦情対応・実践研修会」を都内で行いました。お忙しい中多数ご参加いただき、誠にありがとうございました。おかげさまで、研修会は大成功となりました。

●**第一部：講演（講師 関根 眞一）** 11時10分～12時45分
「現代歯科医院の苦情現状」＝歯科群雄割拠の時代だからこそ、差別化の土台ができる



●**第二部：グループミーティング** 13時50分～15時00分
他医院スタッフ・グループ組による4事例研修／発表と検証（発表：8グループ）



●**第三部：ロールプレイング** 15時10分～15時45分
ご協力いただきました院長・スタッフ熱演で大盛り上がり。ありがとうございました。



第一話
「時間との戦い、予約とはなにか」



第二話
「インプラント・返金しろ」



第三話「ホワイトニングトラブル・たかりが代理でやってきた」

●**第四部：お詫び状の書き方(関根眞一)** 15時50分～16時20分