

平成23年度

苦情対応のプロにしかできない体験教室で「知恵を付け」て、患者さんの声をやさしく受け止めましょう。

# 苦情対応・実践研修会



主催：NPO法人 地域医療の連携を進める会

荒れだした歯科医院へ向けての“苦情”、それにどう対応するか。「講義」だけでは学べない体感実践に参加してみませんか。院長もさることながら、スタッフ・受付も本気で参加。「習うより慣れよ」という言葉がありますが、苦情もその通り。その「慣れよ」には、「体感」が一番です。

■ 会 期	平成23年 7月10日(日)
■ 講 師	関根 真一 苦情クレーム対応アドバイザー
■ 研修時間	11時(開始) ~ 16時30分(終了予定) 食事(60分)各自、近隣店舗にてお願いいたします。
■ 募集人員	20医院 院長20名 スタッフ50名(最少40名で催行)申込み順
■ 会 場	東京八重洲ホール(201号室) 東京駅八重洲中央口より徒歩：約3分
■ 会 費	院長+スタッフ3名まで ➡ 25,000円 院長+スタッフ1名 ➡ 21,000円 院長のみの参加 ➡ 18,000円 参加費は *当日会場にてお支払いください

**【ご参加条件】** スタッフのみの受講はお断りいたします。ただし、院長が講師・関根氏の苦情講演を聞いたことがある場合はOKです。(院長の理解なくして、現場の理解は不可能と判断しています)

研修プログラム	
「講演」	苦情対応・申入れ者心理等を、現場で起きた事例と、その対応法を分かり易く説明。
*前年度テーマ	:「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●=
「グループミーティング」	実例を元に討議その対応策を考え発表することにより、他医院との相違が学べます。自医院、個人の対応の違いを知る良い機会です。
*前年度テーマ	:引越してきて歯科医院へ :カンジダ菌 :スタッフの挨拶 :装着インレーが外れ誤飲
「ロールプレイング」	苦情対応の場면을リアルに実践します。当日参加の医師、スタッフの参加も求めます。対応の「機微」・「機転」・「間」を憶えタイミングと、「言葉の使い方」を学びます。特に、冷静な対応が大事であることを身につけましょう。
*前年度テーマ	:予約制ってなに(受付対応) :患者を怒鳴ってしまった歯科医師 :インフォームドコンセント不足
「文章編(お詫状)」	近年急速に増えています。相手の感情の平静が保てる文言を書き連ねることを学びます。
*前年度テーマ	:「2年前の治療患者にリーマーの破片が」

<input checked="" type="checkbox"/> を入れてください。	<input type="checkbox"/> 参加申込みをする	<input type="checkbox"/> 地区・同窓会等の勉強会、研修会で開催を検討したい(応ご連絡)
<b>歯科医院の「苦情対応・実践・研修会」申込用紙</b>		
医院・診療所名		TEL
院長氏名		FAX
住所	〒	
メールアドレス		
参加予定者	計 名	・院長 名 ・DR 名 ・DH 名 ・スタッフ 名

**申込書送付先： F A X 03-5944-4052**

特定非営利活動法人

地域医療の連携を進める会 事務局(栗原) TEL 03-5944-4051

協力：メデュケーション株式会社 03-3579-6548