

保険部主催の医療安全研修会を実施しました

過日、以下の通り弊社主催の体験型苦情対応研修会 ― ロールプレイで学ぶ苦情・クレーム対応の実際 ― を行いました。全自病協会員施設から多くの皆様にご参加いただき、グループに別れての活発な討議やロールプレイング等大変盛況でした。

体験型苦情対応研修会 ― ロールプレイで学ぶ苦情 ・クレーム対応の実際 ―

東京会場 平成26年2月7日(金) 9:30～16:30開催



損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社
医療リスクマネジメント事業部
上席コンサルタント 寺田暁史先生による講義



【ロールプレイ】
設定事例をもとに患者家族側、医療者側の役になりきっていただき、緊張感のあるロールプレイを行っていただきました。

研修会内容

I 【研修】

- 1) 苦情クレーム予防の視点から
～患者・家族との
コミュニケーション～
- 2) DVD視聴・グループ討議
- 3) クレームへの基本的な対応

II 【ロールプレイ】

- 1) 苦情対応ロールプレイ
- 2) グループ討議
- 3) 発表・まとめ

III 【特別講演】

法律家から見たクレーム対応の
ポイント
弁護士 小西 貞行先生



損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社
医療リスクマネジメント事業部
主任コンサルタント 能村仁美先生による講義



【特別講演】
ハードクレームをテーマとして小西弁護士にご講演いただきました。

特別講師



小西貞行法律事務所
弁護士

小西 貞行先生