

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 ―、及びブロック別(広島・仙台)医療安全研修会を行いました。今年度も弁護士先生による特別講演をプログラムに加え、全自病協会員施設から多くの皆様にご参加いただき大変盛況でした。

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7月25日(金) 9:30~16:30開催

研修会内容

第1部	患者・家族とのコミュニケーション クレームへの基本的な対応 損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント(株) 医療リスクマネジメント事業部 部長 山本 雅司 先生 上席コンサルタント 寺田 暁史 先生
第2部	弁護士先生による特別講演 「法律家から見たクレーム対応のポイント」 加藤法律事務所 弁護士 加藤 慎 先生
第3部	クレーム対応 ロールプレイ ロールプレイ、グループ討議と発表



寺田先生による患者・家族との「安心と信頼の関係」作り講義



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いグループで討議



山本先生によるクレームへの基本的な対応について講義



ロールプレイの総括



加藤弁護士による特別講演



全体を通しての質疑応答

ブロック別医療安全研修会

広島会場 平成26年8月25日(月) 13:30~16:00開催

研修会内容

I 【講演】	医療安全に関わる課題と対策
II 【特別講演】	医療事故・クレーム発生時の対応法

講演



損保ジャパン日本興亜
リスクマネジメント(株)
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

特別講演



日野・田村法律事務所
弁護士
田村 雅樹 先生



ブロック別医療安全研修会

仙台会場 平成26年8月28日(木) 13:30~16:00開催

研修会内容

I 【講演】	医療安全に関わる課題と対策
II 【特別講演】	医療機関として対応に苦慮する患者対応

講演



損保ジャパン日本興亜
リスクマネジメント(株)
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

特別講演



新伝馬法律事務所
弁護士
水澤 亜紀子 先生

