

威圧的、執拗、本音が見えない...



患者・家族に納得してもらえ 説明と紛争対応の具体策

講師実演でリアルに学ぶ

「実務で生かせる様々な
テクニックを持ち帰る」

「なぜ後になってクレームに？」
今どき患者の心理とその背景が分かる

吉本譲爾氏 社会医療法人 雪の聖母会 聖マリア病院
医療の質管理本部 医療メディエーター

福岡大学大学院法学研究科民刑事法専攻博士課程前期修了。認定医療メディエーターB（ベーシック）およびA（アドバンス）資格取得。2003年聖マリア病院入職より患者対応、医療事故、医療訴訟等の法務関係・倫理委員会などを担当。2008年より専従医療メディエーターとして現場で紛争・事故対応に従事。

福岡	18年10月21日(日)	福岡朝日ビル地下1階会議室 福岡市博多区博多駅前2-1-1
東京	18年12月8日(土)	日総研 研修室(廣瀬お茶の水ビル) 千代田区神田駿河台2-1-47

【講義時間】いずれも10:00~16:00

参加料 税込	一般 19,000円 会員 16,000円
	※会員は日総研専門誌(定期刊行物)の年ぎめ購読者です。 ※昼食代は含まれません。昼食は各自でお持ちください。 ※ご参加いただくには事前のお申し込みが必要です。※最少催行人数14人。

プログラム

1. 実はよく知られていない“クレーム対応の基本”
 - 1) 最近の苦情の特徴「特別扱いして欲しい」「ネット情報の間違った解釈」
 - 2) 患者の訴えの聞き方とトレーニング
2. 患者・家族への対応・説明のポイントと やってはいけない“NG対応”
 - 1) 不満を抱える人への対応・説明のポイント
 - 「あ～それはですね、などすぐに答えを言わない」→不満は全て聞く
 - 「患者の立場になるのは難しい?」→俯瞰して聞く
 - 「心の扉の奥にある思いを引き出す言葉掛け」→対話のキャッチボール
 - 「患者は苦情を言った後、実は不安」→対応後のアフターフォロー
 - 2) 対話の場面でやってはいけない“NG対応”
 - 自分自身や自分の部署の問題では無いという態度
 - 対応中に時間やまわりを気にする ●途中で話を否定する・終わらせる
 - 実は伝わる? 見えないところで患者への不満・業務のグチ
3. 【講師実演で学ぶ】
患者との対話で困った場面“具体的にどうする?”
 - コンフリクト(紛争)への適切な対処「メディエーションの手法」
 - 実は、訴訟後も納得していない患者・家族
 - 対応・調整が長期化する原因とは
 - 患者が抱えている、医療者への質問や意見をすることへの“遠慮”
 - 患者が言っていることがよく分からないとき、まずどうする?
 - 「訴えてやる!」などよく聞く苦情の言葉の受け止め方と、その言葉の背景
 - 患者や家族の主張をどのように受け止めるか
 - 紛争(言い合いの場面)独特の複雑になりがちな論点を スッキリ見える化する分析手法
4. 医療事故発生時の対応のポイント!
やるべきこと・検討すべきこと
 - 事故発生時に“患者に説明すべきこと” ●“感情的な問題にさせない”
 - 患者・家族との関わり方とその後の対応

学習のねらいは **日総研 14731** **検索**

ホームページ 毎週更新 現場から生まれた専門性を磨く研修と教材 **日総研** **検索**

教材付き専門誌 病院安全教育

全体&各部署で取り組む
対策と実例!
隔月刊誌(年ぎめ定期刊行物)
A4判 128頁 入会金 3,000円
年間購読料 24,840円(共に税込)

8・9
月号
特集
医療安全の組織的推進
“モグラ叩き”活動から仕組みの改善へ!
病院安全教育 **検索**

▶詳細はホームページで www.nissoken.com

●お申し込み受付後、通常1週間以内に参加証をお送りしています。参加証が届かない場合にはお問い合わせください。

FAX申込書	▼受取確認者氏名を必ずフルネームでお書きください	送付住所 TEL() -	施設宛 請求書 必要 ・ 不要
患者・家族に納得してもらえ 説明と紛争対応の具体策 [14731]	ふりがな 氏名 (受取 確認者)	〒 -	
↓参加地区に✓印を	生年月日 西暦 19 年 月 日	勤務先名	送付先 自宅 ・ 勤務先
[1] <input type="checkbox"/> 福岡 10/21 [2] <input type="checkbox"/> 東京 12/8	▼日総研の会員制・専門雑誌をご購読の方はお客様コードをご記入ください お客様コード 役職・部署		
ご連絡をお送りします。メールアドレス			

FAX ☎0120-052690 電話 ☎0120-054977

★会員とは日総研専門誌(定期刊行物)の年ぎめ購読者です。

日総研会員はセミナー3,000円引き!

主催 **日総研出版** 〒451-0051 名古屋市西区則武新町3-7-15 日総研ビル
※日総研ではご提供いただいた個人情報は目的に従い適切に利用しております。詳細はwww.nissoken.com/privacy