

平成26年度第5回院内勉強会

日 時 平成26年9月16日(火曜日) 17時30分～18時30分

講 師 飯塚病院 経営管理部総務課

医療メディエーター 砥上 淳一 氏

演 題 『医療現場を悩ます苦情・クレームのマネジメント
-事例に学ぶ「いつでも、どこでも、だれでもメディエーション」-』

内 容

- ・病院のクレーム 現場対応の重要性について
- ・医療コンフリクトマネジメントについて
- ・医療コンフリクトマネジメントのメディエーションとは何か？
- ・院内 ADR 中でのメディエーションとは？
- ・協調的対話に必要なもの
- ・怒っている人への対処法

