

ピンチこそチャンス!

苦情クレームは決して恐いものではありません ～何気ないその一言がクレームへと変貌してしまうのです～

講師：有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵 氏

栃木県病院協会では、第34回病院管理研修会を下記のとおり開催いたします。

今回は、患者様への対応や、クレームの際の対応等、病院側として、スタッフとして、どのように対処すべきか、マナー研修のプロ 菊地理恵氏をお招きして実践的なお話をさせていただきますので、病院・診療所の管理者及び看護師長、事務管理者をはじめ、多くの医療従事者の皆様のご参加をお待ちしております。

日時

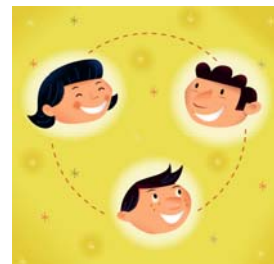
平成22年7月31日(土) 参加費無料

午後3時30分～5時30分

場所

ホテル東日本宇都宮 2階「孔雀の間」

宇都宮市上大曾町 492-1 TEL028-643-5555(代)



講演内容

近年、医療機関でも苦情件数が増加傾向にあります。しかしながら患者さん側への初期対応さえ気をつけておけば苦情にならなかった、ということが少なくありません。苦情はお客様から医療機関への「改善要望」とも言えます。本研修では苦情の初期対応から、業務改善に向けた一連の流れを学び、サービス向上につなげることを目的としています。

お申込方法

下記にご記入のうえ、**栃木県病院協会宛FAX**又は郵送にて7月20日(火)までにお申込ください。(定員90名。定員になり次第、締切らせていただきます。なお、申込多数の場合は、各病院5名様までとさせていただきます。)

〒320-8503 宇都宮市駒生町 3337-1 とちぎ健康の森4階(栃木県医師会内)
TEL:028-622-2655/FAX:028-624-5988

FAX 028-624-5988 (切り取らず、このままFaxしてください)

医療機関名

(電話番号

参加申込者

氏名	役職名(職種)	氏名	役職名(職種)

※申込書で得られた個人情報、参加者確認・報告書用並びに各種データの作成に使用いたします。