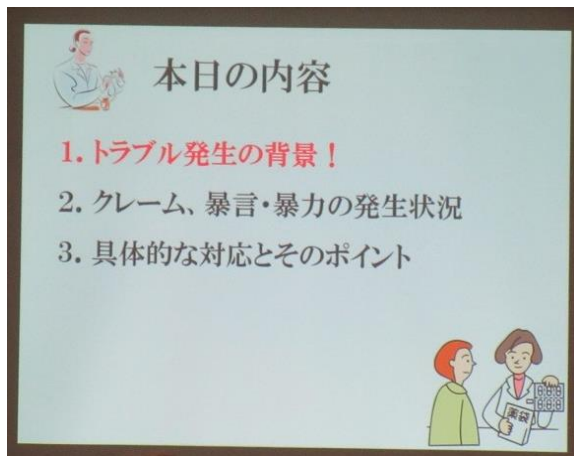




4回の中の2回目。11月20日(水)午後4時の部。



令和元年11月20日(水)
接遇委員会による、令和元年度
全職員対象の接遇マナー研修会
が当院3F会議室で行われました。
講師は製薬会社の城川明弘氏。
「医療機関における
クレーム・暴言・暴力対応について」

クレームが発生しやすい要因と
対応について学びました。
説明不足がクレームに繋がる
ケースも多い。患者さん・ご家
族への分かりやすい説明が大
事。

講座は午後3時と4時の2回。
11月20日(水)、21日(木)の
2日間。

全職員が参加しやすいように、同じ
講義を計4回行ないます。