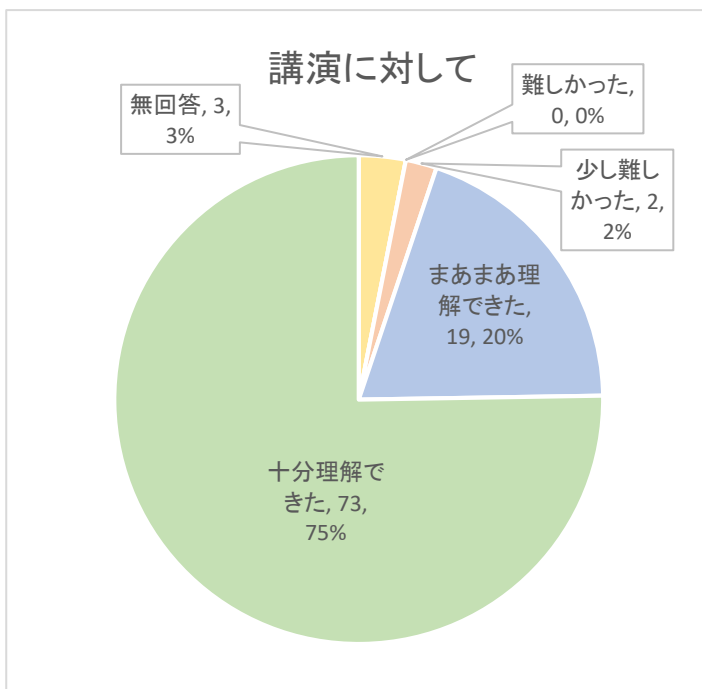
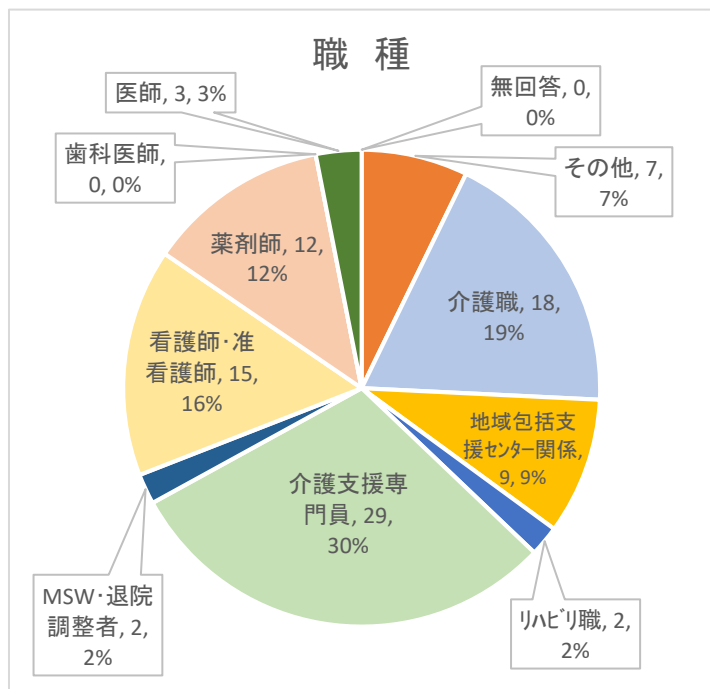


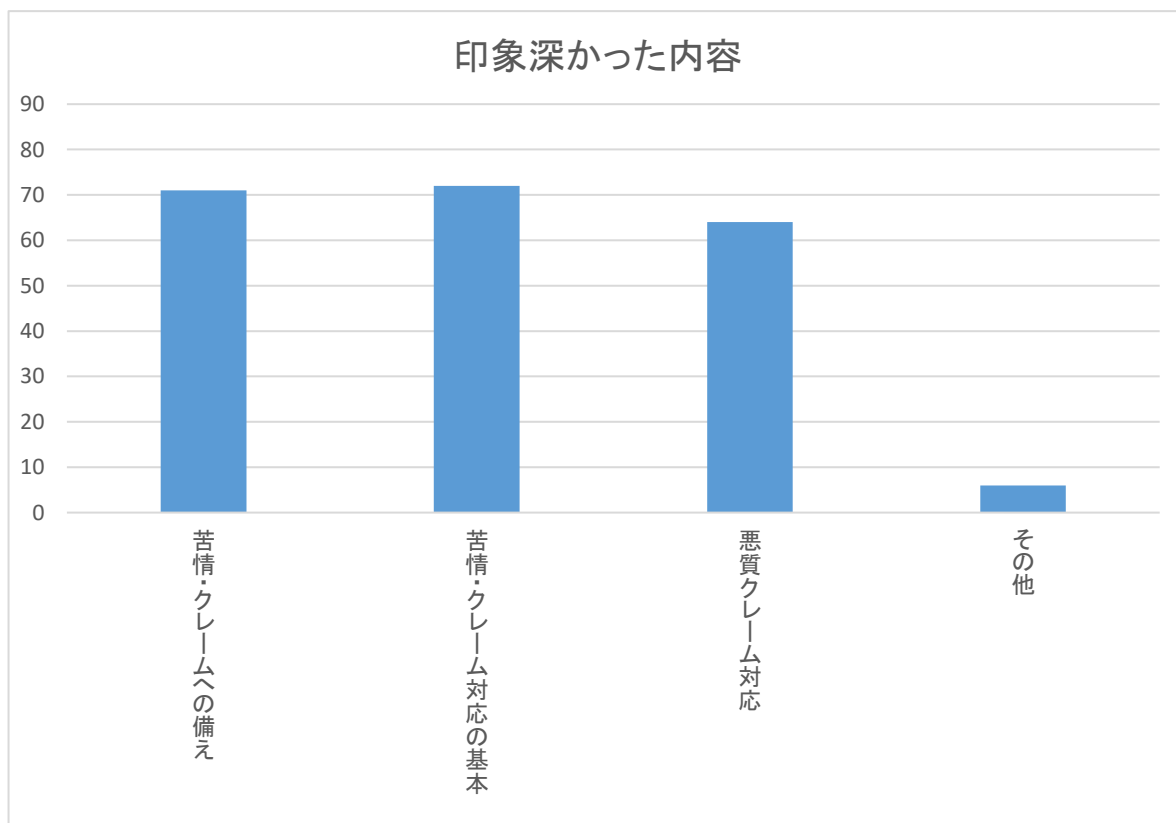
遠賀中間地域多職種研修会『クレーム対応・リスクマネジメント』アンケート集計

遠賀中間医師会館多目的ホール R1.10.24

参加人数107名 アンケート97名



その他 RT1名・事務員3名・医療事務2名・無記名1名



- その他
- ・例があり解りやすかった
 - ・各企業、各病医院の対応事例
 - ・質疑応答
 - ・過去の凡例

遠賀中間地域多職種研修会『クレーム対応・リスクマネジメント』 アンケート集計

「もっと詳しく知りたい項目や今後掘り下げて学びたい分野」

- ・身近なクレームの事例についてももう少し聞きたいと思います。
- ・ノンバーバルの伝え方、相手にノンバーバルの大切さを伝えたい。
- ・スタッフが辞めない職場環境とは。
- ・法律、記録の書き方。
- ・医療機関以外のクレーム対応事例で参考になる部分。
- ・リスクマネジメント。
- ・透析の分野を扱うことが少ないので、その分野を学んでみたいです。
- ・神経難病について。
- ・医療現場のお話が多かったので、介護現場での事例などを知りたかったです。ただ記録は共通項目となるため、とても参考になりました。
- ・電話対応での事例。
- ・精神や認知等の、現代で多い対応や症例。
- ・接遇に関してもっと知りたいです。相手のニーズの見極め方が知りたいです。上司とスタッフの関係性、円滑なコミュニケーションの取り方。
- ・実際にあった裁判の判例をもっと知りたい。
- ・クレーム対応、ロールプレイ。
- ・個人を訴えられた時の対応。
- ・接遇面について。利用者や患者の満足度を上げる工夫について。
- ・職場内のクレーム対応も知りたいです。上司の対応とかハワハラとか。
- ・精神がある人の対応の仕方。
- ・ノンバーバルコミュニケーションについて考える。
- ・裁判、判例。
- ・もっと事例を上げて、詳しく知りたい。
- ・接遇について。
- ・クレームの事例をもっと沢山知りたかった。
- ・苦情、クレームの対応。アンガーマネジメント。

「今後の業務で活かせると思ったこと」

- ・悪質クレームとはどの程度のものを指すのか理解できた。
- ・全て勉強になりました。事務の方々も研修に来てほしい。病院全体で対応することの大切さ。
- ・色々なクレームについて、組織で対応するという事は再度考えていきたいと思います。
- ・ノンバーバルに対しての大切さ、講師の方が上手だった。とても話し方伝え方が勉強になった。
- ・コミュニケーションの取り方、話し方を明日から実践していきたいと思います。
- ・とえりあえず謝罪すること。言葉使い。
- ・クレームへの備えは、今後の業務に活かせると思いました。
- ・全ての項目において勉強できた。
- ・接遇の大切さ。日頃の自分のロクセ等意識して利用者の方と接していきたいと思う。

遠賀中間地域多職種研修会『クレーム対応・リスクマネジメント』アンケート集計

「今後の業務で活かせると思ったこと」

- ・記録の書き方。
- ・相手の言葉や分かりやすい数字を用いて記録を残していくことを意識して行う。
- ・苦情、クレームの備えとして心配りのある話し方、説明用語に気を付けていきたい。相手が質問しやすい環境を作り、説明と記録をしっかり行っていくことを業務にて活かしたい。
- ・複数人対応の重要性。
- ・傾聴、共感、共有。
- ・接遇の大切さをまた感じました。クレーム対応を受ける時の心構えがわかりました。
- ・接遇、記録。
- ・接遇は日々の心がけが大事なので、スタッフ指導にもつながると感じました。
- ・接遇について等、活かせる分野は多くありました。
- ・患者様や家族、職員含め、どの人に対しても対応を一から見直していこうと感じた。接遇でのポイントや電話対応でのポイントは活かしていこうと思いました。
- ・接遇の徹底、予防、コミュニケーション。
- ・接遇がすごく大事だとわかりました。私たちは常に接遇についてスタッフに伝えていますが、なかなか出来ていません。明日からでもスタッフに伝えていければと思っています。対応の仕方も再度考えていきたいです。
- ・接遇など、よくわからない場合を詳しく示してもらった。
- ・電話対応が多いので、普段自分がよく使う言葉が適切かどうか確かめて、失礼がないように対応していきたい。
- ・苦情もクレームも身近な課題で日常的によく起こる場面ですので、今日の話を活かしていきたいと思います。
- ・クレーム対応。
- ・説明と記録。組織で対応、1人では対応しないこと。
- ・2人以上複数での対応はやはり必要。
- ・ノンバーバルコミュニケーションは改めて気を付けようと思いました。
- ・利用者のわからない言葉を使わないようにしたい(専門用語を使わない)。
- ・傾聴と共感。面談時のメモの有効性、(話のループする患者さんに対する)悪質クレーム、ハワハラ等に対する録音の有効性。
- ・接遇、組織で対応。
- ・クレームからの業務改善は必要だと思った。ありがとうございました。
- ・全て活かします。ありがとうございました。
- ・患者との話し方。
- ・クレーム対応の基本。
- ・言葉の使い方に気を付けていきたいと思う。
- ・自分の今の対応を見直す機会になってよかったです。
- ・態度、表情、身振りなど気を付けようと思いました。おかしいと思った事に対しては、いいなりにならないことです。
- ・常に記録をとることが大切だと思った。
- ・土下座はしなくて良い。クレームは1人で対応しないとの事。
- ・苦情、クレームへの備えとして第一歩は接遇と思います。
- ・言葉使い。接遇の大切さ。
- ・苦情、クレームへの備えとして、自分達の身を守る術として接遇が役立つという事。

遠賀中間地域多職種研修会『クレーム対応・リスクマネジメント』 アンケート集計

「今後の業務で活かせると思ったこと」

- ・接遇をしっかりと全体で心がけていけたらいいです。
- ・接遇の重要性。
- ・接遇は身を守る手段である事を知った。接遇について活かしていきたい。
- ・接遇、クレームの予防。
- ・接遇、言葉使いの正しい使い方。
- ・いつ誰に見られても良い記録を書くことが大切であると改めて感じた。また、録音されていても困らない言葉を使いたいと思う。
- ・クレームを防ぐためには接遇が重要ということ振り返れたので、言葉使いや仕草に注意していきたい。

「次年度の遠賀中間地域多職種連携研修についての希望」

- ・介護などのクレーム、訴訟の事例を教えてください。
- ・様々なハラスメントや、チームの築き方等。
- ・事務職間の交流。
- ・災害の対応について。
- ・要介護者と精神疾患のあるKP等のケースへの対応。生活困窮者、人の対応サービス導入。
- ・在宅支援についての病院、介護の連携の具体的な工夫や事例。今回のような講演も助かります。
- ・同研修をもう一度行ってほしい。
- ・コーチングについて興味があります。
- ・人材育成、人材定着の為の組織作り。
- ・アンガーマネジメント、ハラスメントに関する研修。ひやり、はつとや事故報告の記入や活用方法への研修。

「在宅医療介護連携について気になること・意見」

- ・近隣のインフルエンザ感染の即時情報。
- ・入院される度に情報提供を求められる医療関係者と、全く情報提供を求めない医療関係者がある。退院前カンファが2～3回開かれるのが困る。特定の退院時カンファは退院日が決定し1度にしてほしい。
- ・事例、医療、多職種の事例が知りたい。
- ・看取りやレスパイト入院に対応していくよう心掛けているのですが、急に言われることが多くなかなか迅速な対応ができません。少し前(少なくとも1～2ヶ月前)から、患者さんの情報がいただけると、もっと対応できると思いますし、ある程度の事に対応できれば、地域の在宅医療に貢献できると思うのですが。
- ・連携による事例や症例。