

クレーム対応の取組

～ 接遇強化とその効果～

医療法人明洋会 柴垣医院 戸越
池上 佳名子

情報共有

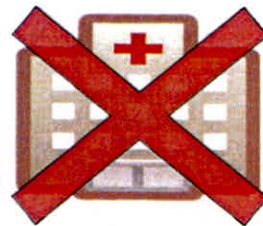
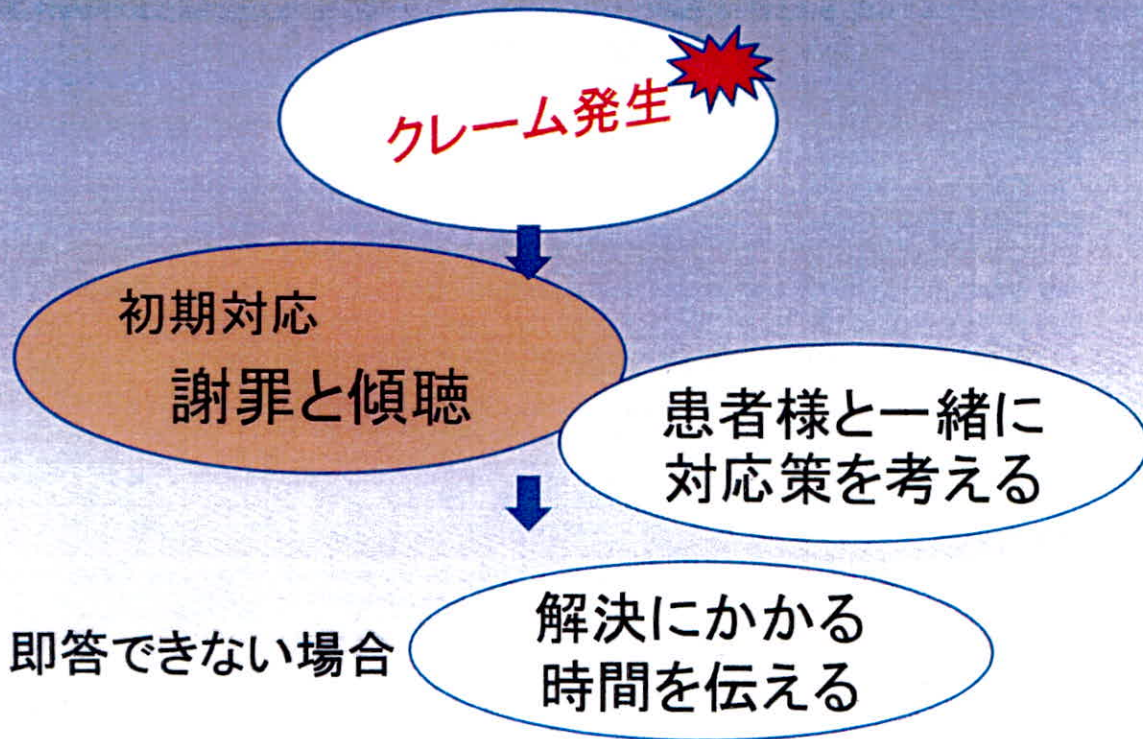
カルテ上の
申し送り欄へ記載

SNSに記載

全職員が対応の注意点を知る

インシデント記載 ・ カンファレンス

クレーム発生時の対応と流れ



医療技術や治療方法等を判断するのは難しい

患者様が判断しやすい接遇を強化



クレームの発生件数は減少できる