

令和2年度「産科管理者研修会」患者・家族のクレーム対応

日時：令和2年11月14日（土）13：00～16：00

場所：鹿児島県看護協会 2階視聴覚室

対象：産科管理者、助産師、看護師（参加者：助産師20名）

講師：鹿児島市立病院 医療相談室 別府奈津江副看護師長（医療メディエーター）

テーマ「メディエーターの役割」

講師：愛育会 愛育病院 桑元弘子外来主任

テーマ「産科外来でのクレーム対応の実際」

別府先生からは医療メディエーションの定義、医療者と患者側の認知フレームの違いから起こること、傾聴のスキル、初期対応の重要性について、桑元先生からは自身の経験からのエピソードや事例を通して対応の実際を具体的に講義していただいた。意見交換では患者の思いは何かを理解しようとする姿勢、現場で解決することの大切さ、新人教育、スタッフへの教育の重要性があがった。

[講義の様子]



[意見交換の様子]



[講師の方々からの講評]

