

## クレーム対応手順表

対応表の作成（看様様の申し出をしっかりと聞き取る）

終始一貫、誠意を持ってことにあたり、当事者の段階で解決を図る。（無理をしない）

患者様をタライ回しにしたり、待たせすぎることのないよう敏速に事に当たる。

院長に報告（指示を受ける又は結果報告）

知りも知らないことを、推測や予想で話さないで、事実関係をよく確認する。

原因は何か、なぜこんなことが起きたのか、ミスがあれば認めて、率直に謝罪する。

（説明に必要な詳細データをそろえておくこと。謝罪は院長確認の上行う）

対応表をすべての従業員が閲覧する。

対応検討会（1回/月）を開催する。