

セミナーのお知らせ

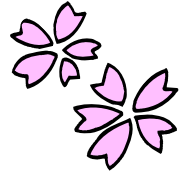
東北地方太平洋沖地震において被災された皆様、またそのご家族の方々に対しましては、

心よりお見舞い申し上げます。一日も早い復旧復興をお祈り申し上げます。

計画停電などで歯科医院の運営も大変な時期を迎えております。非常時に備え、私たち歯科医療従事者のできること、やらなければいけないこと、しっかり患者様にとって必要な対応や情報をお伝えできるようにしておく必要があります。エイチ・エムズコレクションは歯科医院様のお役に立てる情報をご提供し続けてまいります。歯科医院での非常時対策などご相談も随時受け付けております。お気軽にお問合せください。

東京所長 福田知恵子

出張セミナー 会場：歯科医院様
スタッフで取組む ～リスクマネジメント 3つの対策～



講演内容コンテンツ

1：キャンセルの種類とキャンセル対策を考える

キャンセルは損失でしかありえません。例えば、1日20件の平均来院の歯科医院で3件のキャンセルが毎日発生した場合・・・スタッフのちょっとした工夫でキャンセル率を50%減らします。

2：クレーム対応の自信を持つ

患者さんの不安は不満に成長します。そしてクレームは訴訟に成長します。誰でも初めての患者さんからクレームを言われたときには、不安や不快な気持ちになったでしょう。日々の診療で患者さんに携わっていると、患者さんは口腔内も性格も十人十色で同じ会話でもクレームにならない人とクレームになる人がいます。

患者さんからのクレームに納得できるケースもあれば、理不尽だったり、我侷や理解不能なケースもあります。しかし、内容をすぐに認めることをしなくても、“患者さんが不快な気持ちになった事実”に対しては謝罪をしなければいけません。

クレーム対応の4つのPOINTと3つの解決「いつまで」「誰が」「どんなふうに」このクレームを解決させるのか？を明確にするルールをご紹介します。

3：AEDの使い方を学びましょう

AEDは医療従事者として使い方を知らないではすみません。当日はAEDのデモ機を持参しますので、AEDを実際に触れていただき、正しい使い方を学んでいただきます。

講師：濱田真理子（エイチ・エムズコレクション 代表取締役）

時間：2時間～3時間（座学&実習）時間は歯科医院様のご都合に合わせて調整します。

会場：歯科医院内 ※人数により会場を手配していただくこともございます。

講師：1名

参加対象者：歯科医療スタッフ全て

参加人数 詳細ご相談下さい。

費用：73,500円（税込）+参加者分テキスト代（1冊 1000円）

旅費交通費実費請求

申込先 有限会社エイチ・エムズコレクション

〒130-0026 東京都墨田区両国4-27-12

電話 03-3846-7611 平日Am：9：00-Pm：6：00

E-mail： info@m-dental.com

弊社には経験豊富な講師陣が多数おります。上記以外にも歯科医院様の学びたいテーマに沿ってご提案することも可能です。院内研修をご検討の際は、まずはご相談ください！