ご家族さまへの対応

基本ルール

・組織で対応する：対応窓口は一元化する。

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

・ご家族とのやりとりは、記録を取る

・重要な相談は複数で対応する

・迅速、誠実に対応する

留意点

・まず最低3分は話しを徹底して聞く

・要求の目的をはっきりさせる

・訴えをフィードバックしながら質問する

・患者様やご家族の生活スタイルなどの

話に注目しクレームの本当の原因を探る

・事実確認をしたら、誤解を解くために

十分な説明をする

してはいけないこと

・過剰反応しない

・即答や約束はしない

・推論で原因を語らない

・不確かな回答はしない

・できることとできないことの線引きを明確

にし、できない要求には応じない