

しくじり事例から学ぶ

DENTAL
DIAMOND
別冊

歯科医院 トラブル解決塾

クレームからハラスメントまで

【編集委員】

成富健剛 (佐賀県・なりとみ歯科) 山村洋志明 (愛知県・すまいる歯科)
小畑 真 (弁護士法人 小畑法律事務所) 杉元信代 (株式会社Himmel)
伊藤祐子 (株式会社グランジュテ)

クレームに負けない! ハラスメントを起こさせない!! “超” 実践的アドバイス集

院長のもとには、日々大小さまざまなクレームが寄せられます。また、2022年4月から改正労働施策総合推進法(通称:パワハラ防止法)が中小企業でも施行されるなど、各種ハラスメントに対しても毅然とした対応が求められるようになりました。クレームやハラスメントへの対応を誤ると、トラブルに発展し医院に大きなダメージを及ぼしかねません。

そこで本別冊は、ベテラン歯科医師や歯科衛生士、弁護士などの専門家に、事例をもとにクレームやハラスメントへの対応を解説いただくことで、トラブルに直面しても適切に対処できる心構えや医院の仕組み作りの情報をまとめています。

すぐに役立つ実践的アドバイスが示された「しくじりCase File & Advice」も収録!

しくじりに負けない、しなやかで強い医院作りのために、ぜひお読みいただきたい一冊です!



B5判・152頁
本体4,400円+税

詳しい情報は
こちら



CONTENTS

第1章 患者説明・患者対応に関するクレーム

- 治療前に説明したのに「削るなんて聞いてない!」と言われたら
- インターネットで仕入れた知識をもとに、執拗に説明を求められたら 他

第2章 治療に関するクレーム

- 治療後に「痛みが引かない」、「余計痛くなった」と言われたら
- セットした補綴物の調子が悪く、「やり直せ」と言われたら 他

第3章 お金に関するクレーム

- 自己都合による治療中断と返金要求をされたら
- 自費治療の料金未払いが発生したら

第4章 スタッフに関するクレーム

- 「スタッフの対応が冷たい、暗い」と言われたら
- スタッフの悪態を聞いた患者を怒らせてしまったら

第5章 パワハラ&セクハラ

- 院長のスタッフに対する口調がきつくて怖い
- 個室での施術中、セクハラ行為が発生 他

第6章 クレーム対応Q&A

- クレームを事前に防ぐことは可能か
- 怒っている患者をなだめるコミュニケーションスキル 他



ゼネラルデンタルカタログ WEB版
GENERAL DENTAL CATALOG

歯科製品3,500点以上掲載!

無料でご利用いただけます。
閲覧には会員登録が必要です。
登録はこちらから

<https://dentalcatalog.jp/temp/door/>



デンタルダイヤモンド社

検索



株式会社 デンタルダイヤモンド社

〒113-0033 東京都文京区本郷2-27-17 ICNビル3階
TEL. 03-6801-5810(代) / FAX. 03-6801-5009