

不当要求から病院・職員を守れ！

最新 患者クレーム対応術

—講師—

棚瀬法律事務所 代表弁護士・医学博士 棚瀬 慎治 氏

日時 2024年8月21日(水) 午後2時～5時
受講方法 会場受講／ライブ配信／アーカイブ配信(2週間、何度でもご視聴可)
会場 SSK セミナールーム 東京都港区西新橋2-6-2 ザイマックス西新橋ビル4F

こんな時どうする

実例:

- 死亡退院した患者の家族が「医療過誤があったのではないか。」と疑って、執拗に医師との面会を求める。医事課長が窓口となって対応すると、1回2時間以上の電話が毎日かかってくるように。さらに、突然来院して受付で大声を出すなどしたほか、保健所、厚労省、警察、マスコミなどに「医療過誤で家族が殺された」などと申し立て、病院には問い合わせが殺到。
- 夜間救急外来で泥酔患者が大暴れ。
- 認知症患者が看護師の手を叩くなど暴行。
- 身寄りのない独居老人が救急搬送されて入院。病状は軽快して退院可能となり、行政とも協力して転院・退院を模索するが、患者は退院を拒否して長期にわたり入院を継続し、病院経営上の問題となっている。

【重点講義内容】

医療機関関連の法律問題を専門的に扱う棚瀬 慎治弁護士を緊急招聘し、医療機関で実際に発生した実例をもとに、具体的なクレーム解決術の極意を伝授するとともに、同弁護士のお薦めする不当要求対応マニュアルをご紹介します。また、近時、医療機関において特に問題となっている法律問題などもご紹介します。

1. クレームの実態
2. 不当要求の背景
 - (1) Monster Patient報道等
 - (2) 不当要求が増えた背景
 - …医療ハッシング報道、権利意識の向上、医療者の受容
 - (3) 病院を無法地帯にしてはならない!
3. 不当要求の実例
4. 不当要求の実例の顛末
5. 不当要求対応の基本
6. 不当要求対応マニュアル
クレームの受付、応対、関係機関との連携 等
7. 診療拒否・強制退院の可否
8. 医療事故のクレーム対応
9. 医療事故発生時の対応の分類
～新しい医療事故調査制度を踏まえて～
10. 最近のトピック
11. 今後の展望と対策
12. 質疑応答・名刺交換

PROFILE 棚瀬 慎治(たなせ しんじ)氏

1998年 司法試験合格
1999年 4月 司法研修所入所
2000年 10月 司法研修所卒業、都内法律事務所勤務
2005年 4月 棚瀬法律事務所設立
2022年 3月 順天堂大学大学院医学研究科博士課程修了

【弁護士活動】

①医療事件・患者クレーム処理(訴訟・患者交渉・ADR等) ②医療機関の法律問題全般(労務管理・未収金対策・経営・税務等)
③企業法務(契約等) ④医療機関・企業職員の個別相談(親族・相続問題等) ⑤医療刑事事件、行政指導・行政処分対策等

【役職】

①東京三弁護士会医療ADR仲裁人候補者 ②東海大学法科大学院非常勤教員(医事法)

