

筑波大学附属病院 カスタマーハラスメント対応フローチャート

患者・家族等からの言動

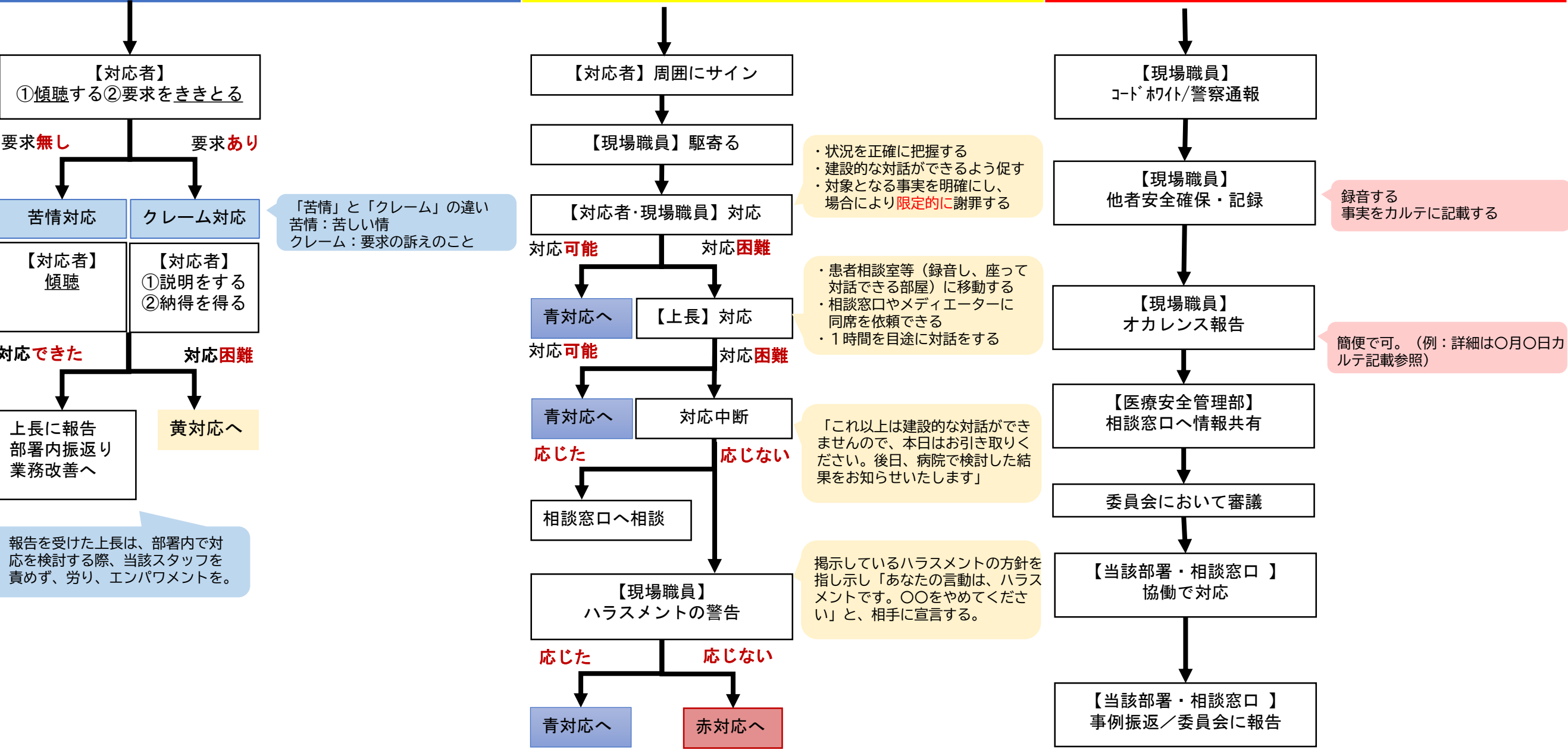


カスハラ判断基準

青

黄

赤



当該部署が最後までかかわる必要性

患者さん等の訴えは業務改善のヒントとなります。再びクレームを受けないような対策を見出すためにも、当該部署が最後まで関わることを強く推奨します。患者相談係に対応を丸投げをすると、業務改善の機会は失われ、繰り返しクレームを受けることとなります。これでは、かえって業務に支障がおこります。大変でも、クレームにしっかり向き合い、その経験を業務に反映させていくことが必要です。

※当フローをご活用いただく際は、「筑波大学附属病院カスタマーハラスメント対応フローチャート参照」と明記いただきますようお願いいたします。