

客訴發生 SOP

當接到患者有任何客訴狀況時，請第一時間回報主管及潘醫師。
詢問該用什麼方式進行處理，讓客訴狀況以及診所的形象傷害降到最低。客訴的解決方式進行檢討以及告訴大家，避免未來發生同樣的錯誤。特別在於新人教育訓練時，必須先讓新人了解曾經發生過的客訴狀況。

所以視當時的當事者看有幾位助理，請各自協商，將發生狀況的內容，陳述其原因及最後解決方式，並檢討未來如何避免發生同樣的狀況。

如果當下無法如期交上此客訴表，應在客訴登記本上貼上**發生原因(key word)**及**患者名稱**，提醒自己，盡快補上！才不會有發生遺漏的狀況。並於正確的登記表放上後，公告給大家知道。在開會時進行討論並且讓所有人知道後簽名蓋章。

客訴表路徑:\\nas\魔法共用資料夾\診所-客訴事件