

報告

平成25年度 患者接遇に関する研修会

小さな不満・苦情を クレームにしないための上手な対処法

—クレーム対応は医療機関の“危機管理”のひとつ—

㈫ピーエスアップ取締役 したらさちこ 設楽幸子講師

常任理事 医業経営・福利厚生部長 岡部 實裕

本研修会は、最近の医療機関の厳しい医療環境のなかで患者接遇が医業経営上に重要な役割を持つとの認識から、平成14年より毎年各郡市医師会の協力のもと、医師のほか医療従事者および事務職員を対象に開催されているものである。今年度の開催については滝川市を始め道内4ヵ所で行われた。(詳細については下表を参照のこと)。

開催日時	対象医師会 (会場)	受講者数
8月20日(火) 18:30~20:10	滝川市・空知・赤平市・芦別市 ホテルスエヒロ	153名
9月20日(金) 18:30~20:10	北見 ホテル黒部	127名
10月18日(金) 18:30~20:10	富良野 ニュー富良野ホテル	64名
11月19日(火) 18:30~20:15	石狩 ガトーキングダムサッポロ	127名



石狩会場の様子



設楽講師

講演に入る前に受講者に対し、聴き方・話し方についてチェックリストにより自己診断をしてもらった。

〈概要〉

クレームが発生する理由は「期待と実際の対応のギャップ」の大きさである。患者の4大欲求(機能・品質、経済的、愛情、尊厳)が満たされない場合、クレームが発生するため、未然に防ぐには初期対応が大切である。しっかりと患者さんの声に耳を傾け、その気持ちに理解や共感を示す姿勢をとること。また、患者のモンスター化を防ぐには、特に、『最初の5分』が重要である。

クレームを言う患者の行動パターンは4つのタイプ(冷静沈着型、揚げ足取り型、自己中心型、脅し短気型)に分かれ、それぞれのタイプに合わせた対処法で対応することが必要である。クレームと上手にかかわるための技術として(1)かかわり方(2)座り方(3)話し方(4)聴き方(5)状況に応じた身だしなみなど、対応する者の心構えが大切である。最低限押さえておきたいクレーム対応として、相手の言動について詳細に記録をとることや念書・謝罪文は書かないこと等である。

クレームを未然に防ぐためには日ごろから相手の立場に立った行動をとる、院内のコミュニケーションを取りながらクレームとなり得る問題を「誰が悪い」のではなく「何が原因か」を見つけたし医療機関全体で改善活動を強化し、クレーム対策に取り組むことが大切である。



講演の途中にクレーム原因の事例を挙げ受講者同士でクレーム対応を行い、数人の受講者を対象にクレーム対応をされた感想や自分なりの対応方法について発表してもらった。

本研修会は毎年、多数の参加申し込みがあり、大変ご好評をいただいている研修の一つである。次年度も引き続き開催する予定としており、受講者からのご意見やご要望を踏まえ、より充実した内容で行っていきたい。