

第24回 和歌山県病院協会学術大会

ランチョンセミナーⅡ

病院における悪質クレーム の対応について

座 長

友 渕 佳 明 先生

誠佑記念病院 院長

演 者

原 聡 彦 先生

合同会社 MASパートナーズ 代表

日時

2019年11月3日(日)

12:00~12:50

会場

第4会場

ホテルアバローム紀の国 3F 孔雀の間 東

〒640-8262 和歌山市湊通り丁北2-1-2

ランチョンセミナー引換券は
当日9:00より配布する予定です。

引換券につきましては、セミナー開始10分後に
無効とさせていただきます。

共催：第24回和歌山県病院協会学術大会／日医工株式会社

「病院における悪質クレームの対応について」

合同会社 MASパートナーズ

代表 原 聡彦 先生

患者さんのクレーム対応について現場任せになっているケース、クレーム対応マニュアルは整備されているが活用されていない、病院組織として統一したクレーム対応方法が共有されていない等、患者さんのクレームに対して組織対応ができていないケースをこれまで多く見てきた。特にクレームが大きくなる要因として、初期対応が悪いために小さなクレームが大きくなって幹部職員及び病院長までが後手に回った対応になっているケース、また、事実確認がきちりできていないために、同じ事を何回も聞かなければならないなどクレームが増長するケースを見かける。これまでクレーム対応の指導を通じて自院のクレーム初期対応マニュアル・手順書を具体的なトークを付加して整備できれば職員は勇気をもってクレームに向き合う事ができるので今回の講演では現場職員の力量に左右されない悪質クレームに対する組織対応の基本と初期対応の3ステップを提案する。

1. 組織対応するための基本姿勢

患者さんのクレーム（ハードクレームも含む）に頭を悩ませている病院経営幹部や病院長から下記のような話をよく聞く。

「当院の職員は臨機応変に対応できない」

「当院にはクレームマニュアルはない」

「クレームマニュアルはあるがマニュアルどおりに行動できない」

職員個人の対応力の問題と、クレーム対応マニュアルがない事、マニュアルがあるのに活用できていない事を問題にするケースは多いが、悪質な患者クレーム対策では、病院組織で決めた対応手順を組織全体で共有し、現場任せにしないことがポイントとなります。

組織対応できない病院には患者クレームが発生するとスタッフに対応を押し付けスタッフは孤立感を持ち離職につながるといった悪循環が起こっている。悪循環に陥らないためにも下記のクレームを組織対応するための基本姿勢をスタッフ全員に示すことを提案する。

講演では下記の①～③について具体的な手法や事例を報告する。

①組織対応：概念の整理＝定義化

②職員が行動できるマニュアル、対話のできるトーク集を整備する

③過失に対するフレームワークを決めておく

2. 失敗しないための初期対応の3ステップ

クレームの初期対応の3ステップは「お詫び（限定謝罪）→傾聴（アクティブリスニング&共感）→切り上げ」の手順で対応することを提案している。初期対応の3ステップは自院の職員が対応できるようお詫びの言葉、単に傾聴するのではなく、患者さんに「そうなのよ」と共感をもらえるアクティブリスニングのトークを型として院内で統一している。今回は3ステップの具体的な手法と職員と共有できるトークについて提案する。