

クレーム対応の取組～接遇強化とその効果～

医療法人 柴垣医院 戸越

○池上佳名子 高橋あずさ 荻原慎士 濱田絵美 山田和子 菅原恵 山内恵美子
平尾圭市 柴垣圭吾

【はじめに】

透析医療は命が尽きるまで続き、それだけでも患者様にとってストレスになっている。治療は開始から終了までが毎回ほぼ同じ作業で習慣化しやすく、患者様の精神状態によってはスタッフの何気ない言動がクレームに発展することがある。また待合室での患者様同士の会話で、苦情に拍車をかける場合もある。

【目的】

患者様が病院の評価をする時、医療技術や治療方法を判断することは難しい。

そのため、患者様が判断しやすい接遇を強化するだけでもクレームの発生件数は減少できると考える。これらを踏まえ、当院のクレーム内容と対応をまとめた。



医療技術や治療方法を判断するのは難しい

患者様が判断しやすい接遇を強化



クレームの発生件数は減少できる

【方法】

- ① 接遇教育の充実
抜き打ち接遇チェックの実施、スタッフへの声掛け
マナー5原則の身だしなみ・表情・態度・挨拶・話し方に配慮
- ② SNS 活用による情報の共有
- ③ 報告・申し送りの充実化
- ④ 講習会への参加
- ⑤ インシデントの記載

【クレームに対する当院の基本姿勢】

- ① 傾聴
- ② 患者様の立場に立った丁寧な対応
- ③ 人間性の尊重
- ④ 要求や問題に対する迅速かつ臨機応変な対応
- ⑤ 要求に対し出来ない場合は理由をわかりやすく丁寧に伝える

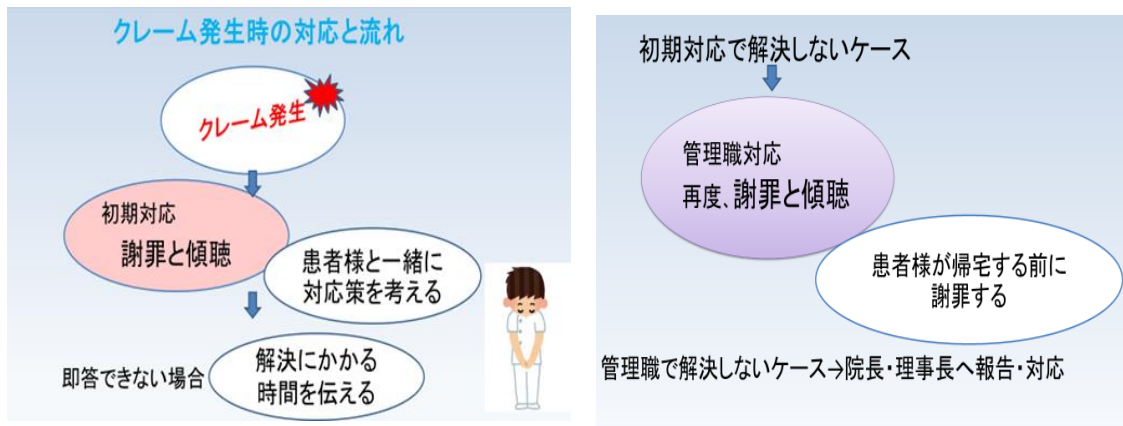
【クレーム発生時の対応と流れ】

クレーム発生時は、まず謝罪し傾聴する。次にクレーム解決のための対応策を患者様と一緒に考える。即答できない場合は解決にかかる時間を伝える。

初期対応で解決しないケースは、管理職に交代し再度謝罪と傾聴をする。

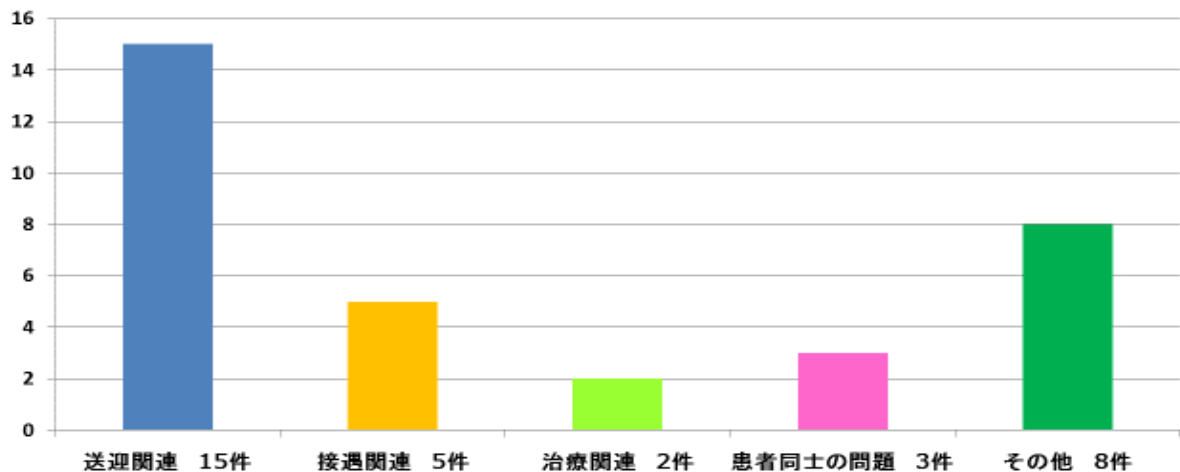
患者様が透析を終えて退室する前にも「ご気分の悪い思いをさせて申し訳ありませんでした」等の声掛けを心掛けている。

管理職対応で解決できないケースは院長・理事長へ報告し対応している。



【当院のクレームの分類】

2014年度のクレーム分類



【事例紹介】

患者：S-Y 72歳 男性

原疾患：糖尿病性腎症

透析歴：2年

クレーム発生の経緯：

透析後半に座位で読書をしていた。そばを通りかかったスタッフが、血圧が下がるので寝るように声掛けをした。その後、他のスタッフが血圧測定にいくと「起きてれば寝ろ。寝てれば起きろと言われ、人によって言う事が違う。自分では大丈夫だと思って起きているんだ。」と訴えがあった。

原因：スタッフによって言う事が違うと感じていた。

血圧が下がりやすく除水が思うようにならないことに、苛立ちがあった。

対応：血圧下降の原因は様々で足を上げたりする以外でも処置をしていることを説明し、透析終了30分前より血圧測定は10分毎に行うようにした。

クレーム内容・対応をSNSで共有した。

SNSでの情報共有

The image shows a social media post on the left and a dialysis machine interface on the right. The social media post is in Japanese and describes a patient's complaint about inconsistent staff instructions regarding blood pressure during dialysis. The dialysis machine interface shows a graph of blood pressure over time, with a significant drop during the latter half of the session. A pop-up window on the machine screen displays a warning message about low blood pressure.

SNSでの情報共有

透折後半(朝無)に血圧が下がる事の対して、要望やクレームがありました。(かなり興奮状態で)

今後は、ご本人の要望もあり、透折終了30分前よりBP測定は10分ごとに計測する事になりました。

コメント · いいねを取り消す · 今日(14:07)

あなたがいいねと言っています。

起きてると「寝てください」寝ていると「起きてください」と言われる。「血圧が下がった時に、足上げるか踵下げるかしないけど、ほかに方法はなしのか。」「自分でもなんで血圧が下がるかわからないうから、色々試してるんだ。」「血圧が下がりをぶるときは自分でわかってるから起きてたんだ」「自分以外にも血圧が下がる人がいるけど、こは踵下げるか足上げるかしかやってくれないと言われておぼろだったので、血圧下降の原因は様々な事、足を上げたりする以外にも処置はしている旨を説明しています。ご本人に声掛けする時は、きちんと説明したうえで対応して下さい。

いいね · 今日(15:11)

透折時間表

透析時間	0:00	0:30	1:00	1:30	2:00	2:30	3:00
血圧(mmHg)	180	180	180	180	180	180	180
尿量(ml)	0.00	0.50	1.00	1.40	1.7		

外置モニター

時刻	透折前血圧	透折中血圧	終了時血圧	平均血圧
08:00				
08:04	水血腫(透析前)	【 193mmHg / d 1 】		
08:16	(透析前)水血腫			
11:06	水血腫(透析中)	【 134mmHg / d 1 】		
12:16	(透析中)水血腫			

【次回への申し送り】

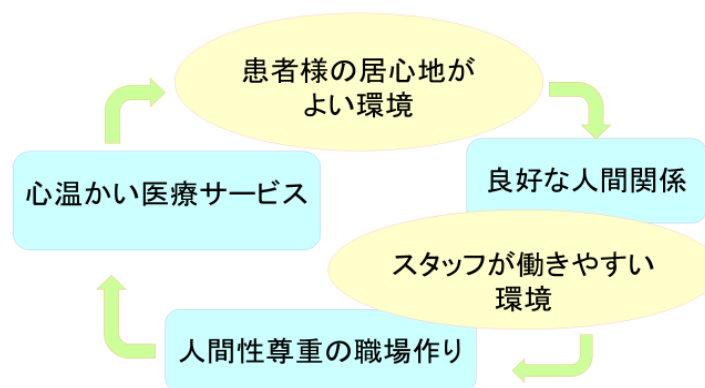
結果に及ぶ血圧低下に際しての要望やクレームがありました。ご本人の要望もあり、透折終了30分前より、BP測定は10分ごとに計測することになりました。自分以外にも血圧が下がる人がいるけど、こは踵下げるか足上げるかしかやってくれないと言われておぼろだったので、血圧下降の原因は様々な事、足を上げたりする以外にも処置はしている旨を説明しています。ご本人に声掛けする時は、きちんと説明したうえで対応して下さい。

結果：透析後半の血圧低下に今までより、注意を払うようになった。

後半の血圧低下はあるが、その都度処置の説明や水分摂取などの指導を行い、納得されている。

【まとめ】

現在発生するクレームの殆どがコミュニケーション不足によるものである。
スタッフ同士がコミュニケーションを良くとり人間関係が良好な職場は、人間性尊重の職場作りにつながり、心温かい医療サービスにもつながると考えられる。
皆で支え合い円滑に仕事ができているという思いをもつことで、スタッフが働きやすい職場環境になり、患者様にとっても居心地の良い環境を提供できると考える。
日ごろから患者様・スタッフ同士のコミュニケーションを良好に行っていくことが大切である。



また、患者様が不満を表に出していないからといって満足しているとは限らないため、患者様から要望があった時はそれをスタッフの成長や環境改善へつなげていけるよう対応していきたい。