

Business

Risk Management

リスクマネジャーのための情報誌

2006

7

July

第1特集 MRM メディカルリスクマネジメント

介護リーダーのための リスクマネジメント入門

第2特集 MCO 企業内コンサルタント養成

リスクに負けないマネジャーになる!!

セルフ・コントロールの技術

Q & A

「クレームの背後にある患者の心理を読み取る」

Q

次のような苦情について、その要因と対応方法を教えてください。

患者さまからの苦情（投書）

お陰さまで受けた手術自体は成功し、今は自宅療養となって、経過は順調です。

ただ、入院中は毎日がとても不安な日々でした。

ナースコールでの対応の遅さ、薬の副作用や手術後の痛みに対する配慮のなさ、嘔吐したあとの処置も悪く、何度も悲しい思いをしました。

点滴に気泡が入っていて恐くなり、看護師さんに話すと「たいしたことはない」と

の一言。

検査結果を聞きに行った時には随分待たされ、不安でたまりませんでした。

病院側としては私のような患者は日常的にいるのですが、私にとってはすべてが初めてのことでしたから、気持ちが滅入ってしまいました。

今後も週に一度位は通院することになりますが、病院に行くのが苦痛です。

A

こうした苦情はどんな医療機関でも日常的に発生しているのではないのでしょうか。

この苦情には患者さまの思いが複数こめられています。

まず、この患者さまは手術が成功して経過が順調であることについて満足しているようで、今後も通院されるということです。

「いい病院なのだから改善して欲しい」というメッセージが込められているというスタンスで読む必要があります。改善要望というスタンスで病院の対応の悪さを指摘しているのです。

指摘されている点は複数ありますが、こうした苦情を一気に吐き出すというのは、苦情を発するまで不満を心に溜め込んでいたと想像することができます。入院中は言いにくい雰囲気があったのかもしれない。

溜め込んでいた不満が一気に噴出すにはきっかけがあるものです。

ここでのきっかけはおそらく「点滴時の対応が冷淡だったこと」でしょう。

医療関係者であれば点滴に気泡が入っていても、少量であれば特に大きな問題ではないということは分かることですが、一般の患者さまの中には極度に不安を感じる人も多いことでしょう。点滴にまつわる医療事故のニュースなどを見たことがあれば、尚更不安になることでしょう。

そんな患者さまの不安を「たいしたことはない」というひとりで片付けてしまったことで、それまで溜め込んでいた入院中の不満も蘇ってきてしまったに違いありません。

「たいしたことはない」というのは医療者側の見方であって、患者さまの視点に立っていません。

患者さまが不安を感じたのは事実で

すから、「ご心配をお掛けして申し訳ありません。少量であれば点滴に気泡が入っていても問題にはなりません、できる限り気泡を取るよういたします。また何か不安な点がありましたらいつでもおっしゃってください」という対応をとるべきでした。

さらにこの患者さまは今後外来で診察を受けられるわけですから、外来の担当看護師とカンファレンスなどで申し送りをしており、外来看護師は積極的に声かけを行なうなど、心配事を取り去る工夫も必要です。

院内の横の連携をしっかりと行い、医療機関としての信頼を回復する必要があります。

PROFILE

オフィス・アサノ／代表

浅野 睦 Makoto Asano

丸井・ブルデンシャル生命を経て、コンサルタントとして独立。業務改革、営業戦略、リスクマネジメントを中心に、一般企業から医療法人など、幅広くコンサルティング活動を展開。リスクマネジメント協会理事。

