

医師マネジメント

「ポイント⑤」クレームのない職場

クレーム対応を軽減させ 医療に専念できる環境を

ホワイトボックス株式会社代表取締役社長 一石井友二

クレーム対応に奔走し

「医療と向きではない」状態に

病院で発生するクレームに対して一般的に医師は、2通りの対応を見せる。自らに責めがあり咎を受けなければならぬと納得できるものについては、「反芻し根源をたどって修正しよう」と考える。

一方、自らに責めがないと考えれば、通常はかかわろうとしない。これは当然の態度である。しかし、組織のなかで一定の責任をもつ立場にあると、こうしたクレームへの対応を迫られることがある。そもそも自らに責めのないものについてまで責任を問われてしまう可能性があるクレームが続発すれば、医師でなくと

もウンザリするだろう。な

かには、指示した対応を行わずに問題が発生し、報告がないために善後策がとれず、クレームにまで発展したとき初めて問題の存在を知ることさえある。自分の

帰責事由のないクレーム対応にまで奔走しなければならず、「何かしでかすのではないか」「医師である自分が尻拭いをしなければならぬのではないか」とスタッフの仕事ぶりを気にかけ、患者さんの心配をしなければならぬ。

ある程度は我慢できるだろうが、度が過ぎると自らの医療行為にまで影響を与えてしまう。物理的に時間を口スするだけではなく心理的にも疲弊し、「心配で医療どころではない」状態

になってしまふ。現場に任

せることができず、結局は本来診られるはずの患者を治療することも難しくなっていく。こうして、ますます医師はやる気をなくす。

「潜在クレーム」も見逃さず
根本原因から断つていく

クレームが全くない職場は現実にはありえないかもしれない。ただ、医師が医療に専念できる環境づくりに向けた取り組みは必要である。少なくとも、医師が行う医療以外の要因によるクレームは発生させないだけの組織力は持ちたいものだ。それには、その原因を取り除くことが肝要となる。モグラ叩きに終始しては、いつまでもクレームはなくならない。

具体的には、まずクレームを網羅的に収集するとこ

ろから始める（ここではアクションメントを原因とするクレームは除いて考える）。投書箱に入れられているクレームのみを収集対象としている病院が多いが、それだけでは不十分である。各職場ではスタッフが毎日のように患者さんや家族から、何らかのクレームを受けているはずだ。投書箱ではなくスタッフに直接伝えられたからといって、そのクレームが軽視されていないわけではない。クレームの背景にある原因の深刻度は、表現方法と相関関係にはないのだ。どのような場面であつても、正当な不満や不平、要求があつたときにはそれをクレームとしてとらえ、統括部署まで報告される仕組みが求められる。

小さな用紙を配り、簡単に収集できるようにしておくことも有効だ。リスクマネジメントの用語で言うなら、インシデントレポート

のようなものだ。スタッフの独りよがりを防ぐためにも、来院者からの貴重な意見としてすべて把握し、分析しておきたい。そしてそれらを整理し、「仕組みの問題なのか」「個人の技術技能」に起因するものであるのかといった具合にその原因を突き止め、対処する。

進んでいる病院は、サービスマン向上委員会等で患者満足度調査を行うだけでなく、クレームには発展していないものの、クレームとなる可能性が高い事象（これを潜在クレームという）を拾いあげて事前に処理している。これら山積みにしたうえで、整理し、組織構造的な問題を抽出し、その解決に向けて組織全体が動くのだ。

こうして、たとえ完全になくすことはできなくても、クレームの量と質を軽減していくことで、医師が医療に専念できる環境を提供しなければならぬのである。