

患者からの苦情・感謝・要望の実態について

医療安全推進室 武田 恵子

I. はじめに

患者の権利意識が変化する中でクレームは受ける側にとっては厄介なものであるが同時に真摯に対応しないと病院の評判や医療事故問題に発展する可能性を秘めている。そこで今回、平成18年度に当院に寄せられた苦情・ご意見等の実態についてまとめ、若干の考察を加えたので報告する。

II. 苦情発生の背景となる患者の権利意識の変化

昨今、国民生活の変化、情報の拡大、医療事故報道、医療訴訟の患者権利を擁護する判例等に加え被保険者の自己負担が増えたことが患者の権利意識を変化させたと考えられる。患者は医療の買い手としての権利を主張し、医師に全ておまかせと言う姿勢から、自分で情報を得て理解し、納得の上意思決定して行く姿勢に変化している。

III. 当院の患者相談・苦情に関する体制

当院においては看護相談室や総務課等が患者相談窓口となって対応している。また、院内各部署に設置しているご意見箱により患者からの苦情や意見を聞き対応している。

IV. 苦情・感謝・要望の現状

平成18年度のご意見箱及び苦情レポートの合計はご意見箱174件と苦情レポート54件、合わせて228件である。全体で一番多いのは言葉使いや態度に関する事例で79件、その他が55件、続いて診療内容について32件となっている。

次に内容を苦情・感謝・要望の3種類に分けて見

ると、苦情は121件で全体の過半数を占めている。苦情の中で一番多いのは言葉使いや態度など接遇に関することが40%、続いて待ち時間に関する苦情が16%、診療内容に関すること・その他が15%となっている。

感謝は38件で一番多いのが言葉使いや態度に関することで64%、続いて診療内容26%となる。要望は65件で環境整備に関する要望が26%で多く、その他は半数であった。

平成18年度のご意見箱及び苦情レポートの合計228件を項目ごとに見ると、苦情も、感謝の要因も医療者の言葉使いや態度であり、患者や家族は医療者の言葉使いや態度に一番反応していることがわかる。

V. 苦情対応

苦情が発生した場合はまずお詫びをする。そして、相手の話をよく聞き状況を把握する。相手の主張やニーズが理解できたら具体的な対応を提示する。苦情を言うのは全体の4%であることを認識してその貴重な情報に感謝し、情報を組織内で共有し組織としての改善策等につなげていく。

VI. 当院の課題

今回は18年度に寄せられた苦情や感謝・要望等の意見の実態について報告した。苦情について誠意を持って解決する努力をした場合は苦情を言った人の82%~95%がそれまでの関係を継続すると言われてるように誠意ある真摯な対応が鍵である。そして患者の自立を支援できるような組織や体制を構築することが課題であると考えている。