

実際にあった患者様からのこんな苦情、あんな苦情

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

- ①私に対する態度が、他の人と違って冷たく感じる
- ②言い方、話し方が上から目線
- ③機嫌悪そうに対応される筋合いはない
- ④バタバタ音を立てて歩かれると頭が痛くなる
- ⑤職員同士がよく目くばせするけど、バカにしているの？
- ⑥無表情で怖い感じがする
- ⑦話し方が強い言い方、丁寧さが伝わらない
- ⑧患者がいるのに職員同士が私語をして笑っている
- ⑨スリッパが汚い（他の人が履いたスリッパは嫌だ）
- ⑩細かい案内、説明がない（待ち時間及び検査手順）
- ⑪事務スタッフ、看護スタッフに清潔感が感じられない、化粧が派手すぎる
- ⑫待合室が寒い、待合室が暑い
- ⑬駐車場が分かりづらい
- ⑭間違ってしまった事に対し、きちんと謝罪しようとする気持ちが伝わらない
(業務的)
- ⑮スタッフ間の雰囲気が悪くてこちらが気を使ってしまう
- ⑯照明が暗い
- ⑰電話でのやりとりがヘタ（機械的）
- ⑱待って当然という雰囲気が出過ぎている（迅速さが感じられない）
- ⑲説明が分かりにくい
- ⑳こちらから声をかけないと対応してくれない
(下を向いたままの作業が多いのでは)

※クレーム（苦情）の大小に関わらず、患者様から実際に届いた声の数々です。
内容を見ると、ハード面、環境面での苦情はほとんどなく、トイレ、待合室、駐車場やスリッパの整理などですが、それ以外のほとんどの項目が、人的対応面から出てしまっているものに共通していることが読み取れます。
待っている患者様は、私たちが思っている以上によく私たちを観察しているということを、今一度認識することが大切なのでしょう。特に場の雰囲気や声かけが足りないということで不快に思われ、いろいろと連想していく人もいます。何気ない一言が、何気ない行動が、とお伝えすることが多くありますが、この20項目のお客様の声を第三者的に見るのではなく、ご自身の病医院もしくは自分達の部門は当てはまっていたりしないかという視点で振り返り、もしあやしいと思われる点がありましたら、皆で話し合い、少しでも改善していけると良いでしょう。