

クレーム（苦情）は基本を忘れてしまった時に起こります

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

最近の患者様（お客様）の苦情にはこんな事が多く含まれるようになってきているようです。

①看護師さんと事務の方のおしゃべりが多い（診察中にもかかわらず、後ろで聞こえるように話をしている）。

②言葉づかいがキツイ。

③よく分からない点など聞き返すとイライラするのか物音を立てる。

④終了時間近くに行くと、おもむろにイヤな顔をされる。

⑤表情がキツイ（無表情で怖い）などなど…

確かにストレス社会の今、働いていらっしゃるスタッフの方々も、急に忙しくなったり人手が不足していたりと……いろいろ抱えているものが、さぞ多い事とは思いますが、患者様（お客様）の不安要因のきっかけを作っているようです。

今回はそのような方々に、どう対処していったら良いのか…をステップごとに考えていきたいと思います。

ステップ1

問題に目を向けることが重要

何が原因となってしまうのか…どのような流れでそうなっているのか、現状を把握することが重要です。その上で必要なのは実際の患者様（お客様）の意見などをしっかり吸い上げていくことも必要です。

ステップ2

原因を見極める

原因は数多く考えられるでしょう。①プライベートでのイライラ（トラブル）②仕事等に対するストレス（人間関係・休日等）③休憩時間の過ごし方④賃金に対する不満⑤あまりにもわがままな患者様に対する対応に悩んでいる
挙げ出したらきりはありませんが、話し合っていくといくつかのポイントに絞られる傾向があるようです。

原因が見えてくれば対処の道は少しずつではありますが、開かれてくるでしょう。

ステップ3

納得し、自身で行動に移れるよう委ねる

実際に行動を改められるかどうかは最後は本人の自覚にかかっているといってもおかしくありません。本人がいくら“私は、僕は悪くない”と思ったとしても職場にふさわしくない思考や、言動や行動であれば、そのことについてしっかりと理解させ、納得するまで話し合いをし、自身の責任で改める努力をさせなければなりません。

ステップ4

私たちの都合にあわせるのではなく、患者様（お客様）の都合も考えた対応を心掛ける

定期的に15分～30分程度で良いので、スタッフミーティングを行うことは有効です。慣例にとらわれず、患者様目線での行動やルールを見直していく意義を定着させていくことが、更なるステップを築くことになります。