

患者さまの心理に寄り添う対応で

互いの信頼関係を高めよう

「組織で取り組む病院クレーム対応」研修会に参加して

患者様の要望にワンストップで 応える内容の一つに苦情やクレーム対応が



グループワークで真剣に話し合う職員

ム対応が

ります。

(言葉の

解説・苦情

相対や意

見に不満感

情が加わっ

たもの、ク

レームに苦

情に代償要

求が加わっ

たもの、と

定義されて

います)

耳原総合

病院では昨

ンカウンターの患者サポートセンターを開設しました。患者様が困ったときに相談できる部署ができたことにより、クレームの数は減少しているように思います。しかし、クレーム対応は組織を挙



げて取り組むこと、また現場できちんと対応することが必要と7月11日にベルランド総合病院より患者相談・地域連携部の村上師長を講師に迎えて学習会を開催しました。

日差しが厳しくなってきました。みなさまいかがお過ごしでしょうか。さて、今年も大阪民医連全体の取り組みである熱中症調査がスタートしました。今年で、11年目を迎えました。もうすでに熱中症の方が出てきているとニュースなどで報じられています。

「予防」という意味も持っています。昨年の調査結果では、訪問164件で半数以上の方が室温30度以上という結果でした。この活動を通して私たちの地域から、熱中症を出さない取り組みをすすめていきます。大阪府・堺市との懇談も予定しています。行政を巻き込んだ地域全体の取組みとして広げていきましょう。



熱中症の症状

- めまい、立ちくらみ、手足のしびれ、筋肉のこむら返り、気分が悪い
- 頭痛、吐き気、嘔吐、倦怠感、虚脱感、いつもと様子が違う

重症になると、

- 返事がおかしい、意識消失、けいれん、からだ熱い

こまめに水分を補給する

室内でも、外出時でも、のどの渇きを感じなくても、こまめに水分・塩分、経口補水液*などを補給する

*水に食塩とブドウ糖を溶かしたもの

熱中症予防のために

暑さを避ける

室内では…

- ▶扇風機やエアコンで温度を調節
- ▶遮光カーテン、すだれ、打ち水を利用
- ▶室温をこまめに確認

外出時には…

- ▶日傘や帽子の着用
- ▶日陰の利用、こまめな休憩
- ▶天気の良い日は、日中の外出をできるだけ控える

からだの蓄熱を避けるために

- ▶通気性のよい、吸湿性・速乾性のある衣服を着用する
- ▶保冷剤、氷、冷たいタオルなどで、からだを冷やす



歯科に受診された元調理師の63歳のHさん。歯がボロボロで痛くてお粥しか食べる事ができないと来院されました。Hさんは現在無職、貯蓄はなく短期国民保険証をお持ちですが「歯は治したいけれど治療費が心配…」との事で相談を受けました。診察の結果はほぼ全ての歯を処置しないといけない状況でした。

Hさん自身、歩行困難があり

体幹機能障害で身障3級です。長男(軽度障がい)、次男(重度障がい)のお世話、借金返済をしながら複数の仕事を掛け持ちし、寝る間もない生活の中で、食欲不振、アルコール依存症で入院歴がありました。現

されていたHさんは無料低額診療の適用となり総合病院MSWの協力も得てその後、生活保護受給となりました。Hさんの治療意欲は高く、予約通りきつくり来院され順調に歯科治療が進みました。段々と笑顔も見られ

健康な歯で、生活の立て直し

在、二人の息子さんは別々の障がい者施設に入所。長女がわずかな経済援助をしている状態です。「歯を治して元気になるってまた頑張りたい」とすでに断酒



きれいな歯で笑顔のHさん

(注) お写真等の掲載はご本人の了解を得ています。

活気も満ちてきました。歯は人相を変えます。やっときれいな歯が入ったHさんの男前さに職員はびつくり。堺市では無料低額診療事業を実施している歯科医療機関はまだ2施設しかない状況です。歯は直接いのちに関わらない事からどうしても後回しになり、我慢できない痛みとなって受診に至るケースがほとんどで「もっと早く治療していれば…」という患者さまに遭遇することも度々あります。無低診を通じて、医療費を気にせずに安心して医療を受けられる社会保障制度の充実が求められることを痛感しています。

(耳原歯科診療所)

患者さまの相談やご意見に対応するのはサポートセンターだけでなく、職員すべてです。クレームはなぜ起こってしまったのか?相手側、医療者側、双方の問題にふれながら、患者様の心理を理解し収めどころを見極めていくことが大事であること。また、悪質なクレームは区別して対応する必要がありますことなど、現場で遭遇する事例を交えながら丁寧に説明していただけでした。後半はグループワークで初期対応の実際を学び、期待以上の豊富な内容にあつという間の3時間でした。

耳原総合病院

事務長 近藤 聡

熱中症調査をスタート