

研修医しつター



和歌山県医師会

〒640-8514 和歌山市小松原通1丁目1 県民文化会館

電話(073)424-5101 代 FAX(073)436-0530

E-mail: ishikai@wakayama.med.or.jp

平成30年2月発行

患者さんからの苦情やクレーム・・・その対応

傾聴と丁寧な言葉遣い

患者さんが医療機関に苦情やクレームを申し出る背景には、患者に強い不満や不快感があるという事実をよく認識しなければならない。訴えは単なる思い込みから医療過誤や医事事故にまで多岐に亘っているが、途中で遮らずに言いたいことを一通り聞き、心の澱(おり)を吐き出していただく。患者さんが「聞いてもらえた」と感じられれば、それだけで解決する場合も多い。話を聞く際の態度や受け答えが重要で真摯な感じの表情を浮かべ、例えば「酸っぱいものを食べたときのような表情」をする。医師自身が感情に任せて興奮したり怒ったりせず、丁寧な言葉使いが重要である。訴えを5分ほど「傾聴」して煩わしい内容であれば、聴くだけにとどめ即座に返答をしない。20～30分くらいを目途に「これ以上、お話を続けても同じ話の繰り返しになってしまいます。」と伝えて打ち切るようにする。

D言葉は禁句

注意すべきは接続詞の選び方で「D言葉」の「だから」「ですから」「でも」「だって」は、トラブルの初期対応では禁句となる。「S言葉」とは「失礼いたしました」「承知いたしました。」といった相手に同意を示すフレーズで、たったこれだけのことで、爆発寸前のトラブルを食い止めることができる場合もある。

まず、不満を述べる患者さんに、「ええ」「なるほど」などの肯定も否定もしない言葉を返しながらか傾聴する。患者さんが一呼吸ついたときにすかさず、同意できる点を見つけて「確かに」という言い方をする。こちらに非がない場合は、きちんと主張しなければならない。その際に使うのが「実は」だ。話しやすい雰囲気を作る聴き方(傾聴)の方法には①アイコンタクト ②沈黙 ③相槌・うなずき「そうですか」「なるほど」など④繰り返しがあがる。

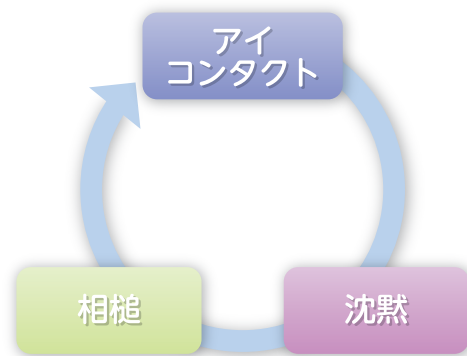
★モンスターペイシエント(悪質クレマー)への対応には医療機関の「施設管理権限」に基づいて注意と警告を行う必要がある。自分自身で解決しようと思わず、上司等へまず相談すべきであろう。

(注1) 上記はあくまで例示であり現実の対応はケースバイケースとなる。各病院の規則に則り対応下さい。

(注2) (参考資料)日経メディカル記事 日耳鼻学会冊子

初期対応の基本的な要点

- ・相手の言い分を十分聞き、途中で話を遮らない。
- ・不快な思い、時間を割かせたことに対してのお詫びの言葉を述べる。
- ・安易な謝罪はしない。
- ・十分に話を聞く姿勢を取る。
- ・相手には最大の誠意を表現する。
- ・上司と相談の上 対応、行動は早く。遅いと評価されない。
- ・込み入った訴えであれば、話し合いを録音かメモをする。



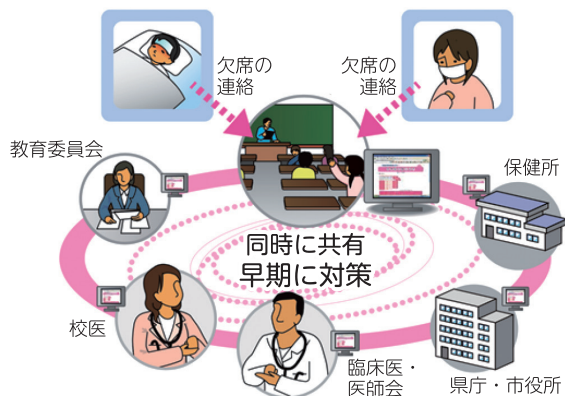
和歌山県医師会でも医事紛争を含む相談対応が可能

学校欠席者情報収集システム

集団生活で、感染症が蔓延しやすい環境にある学校等において、感染症による入院、死亡といった重症化を防ぐために集団発生を早期に探知し早期対応をするために、記録・連携・早期探知を一元化した新しいリアルタイムサーベイランスです。

全国の情報

https://scl11.953862.net/schoolkoukai/view_all.php



「ふれあい健康ネットワーク」
「子どもの救急 どうすればいいの? (仮テーマ)」

番組では、和歌山県医師会として県内の小児救急医療にどのように取り組んでいるのか? その特徴と具体的な取り組みを紹介します。

主催:和歌山県医師会
日時:平成30年4月5日(木) 夕刻~(詳細後日)
場所:ホテルアバローム紀の国3F
費用:無料

先輩医師の体験記

先輩研修医として

医療法人裕紫会 中谷病院 末本 浩基先生

私は医療法人裕紫会中谷病院で内科医として勤務しています。

日頃は内科外来・入院診療と訪問診療を行っています。みなさんは現在、研修医として日々研修に励んでいることだと思います。

研修医期間という貴重な時期にどのような意味があるのか私なりに考えたことをお伝えしたいと思います。

我が国の臨床研修医制度は昭和21年に実地修練制度(インターン制度)が創設されスタートしています。その後、昭和43年に実地修練制度が廃止され、臨床研修医制度が創設されました。この当時の研修医制度は「医師免許取得後2年以上の臨床研修を行うように努めるものとする」とする努力規定でした。平成16年、新臨床研修医制度が始まり「診療に従事しようとする医師は、2年以上の臨床研修を受けなければならない」とされ臨床研修が必修化されました。

厚生労働省では臨床研修の到達目標として①行動目標 医療人として必要な基本姿勢・態度 ②経験目標 (1) 経験すべき診察法・検査・手技 (2) 経験すべき症状・病態・疾患 (3) 特定の医療現場の経験を設定しています。基本的な手技等を習得するとともに、医療人としての基本姿勢の習得が目標とされています。また、医療の現場でも「スペシャリスト」と「ジェネラリスト」という表現があります。スペシャリストとは専門分野に特化した医師(専門医)のことであり、ジェネラリストとは幅広く様々な症状・病状に対応するような総合診療医のことです。

現在の医療は技術が日進月歩高度化されると同時に、在宅医療・訪問診療など地域医療の必要性・重要性も高まってきています。癌末期の患者をなんとか自宅に帰れるようにサポートし在宅で最期の時間を過ごせるように緩和的なケアをしたり、自宅での生活が困難となり施設入居となった方の健康管理を行うなど医療のニーズは多岐

に渡っています。

このような医療ニーズをひとりの医師でまかなうことはとうてい出来ず、専門医とかかりつけ医、往診医など様々な医師が連携を取らないと、ひとりの患者の医療が完成しない時代になってきていると言えます。

みなさんの研修医期間にどんな目標をお持ちでしょうか?

臨床研修期間を経て、どんな医師像を描いているでしょうか?

また将来、自分の活躍の場をどのように考えているでしょうか?

みなさんが臨床研修後に、特定の臓器・特定の分野に特化した専門医を目指していくか、もしくは地域医療で幅広く患者や病状をフォローするような医師を目指すかなど様々なと思いますが、いずれも場合も患者(人)を相手にすることに違いはありません。どんな病気・症状で困っている人でも、「ひと」としての対応が必要となってきます。

ひと昔前には「病気を診て、人を診ず」というような表現がありました。専門医志向ばかりが先行し全人的な対応が疎かになっていたのかもしれませんが。

当院の院長であり、私の恩師である西野伸夫院長のお言葉を借りれば、医療の核心は「医は心」という言葉に尽きると考えています。医療技術がどんなに進歩しても、「医は心」ということを忘れては本当の医療は行えません。

みなさんが医師として第一歩を踏み出す研修医という大事な時期において、様々な経験を重ねるとともに「医は心」ということの大切さも学んでいただき、今後の医療を支えていただきたいと思います。



医師会研修医会費無料化について

和歌山市医師会・和歌山県医師会・日本医師会、すべて研修医期間2年間は会費無料です。

【入会手順・お問い合わせ】

和歌山市医師会事務局(073-435-5199)に「和歌山市医師会研修医会員について知りたい」とお伝え下さい。

和歌山市医師会 URL: <http://washii-unet.jp>

◆日本医師会女性医師バンク◆

女性医師・男性医師・医療機関よりの求人・求職・ご相談に対応しております。成立時もちろんすべて無料です。

電話番号は03-3942-6512です。お気軽にご相談下さい。