

医療の質向上のためにユニークで先進的な取り組みをしている病院を紹介しております。

トラブル管理システムとメディエーション

一般財団法人竹田健康財団 竹田総合病院

「今、病院で何が起きているのか、すべてわかります」。そう言って管理課の大塚敏久参加が、パソコンからトラブル管理システムにアクセスすると、苦情・クレーム対応を患者さんごとに管理した一覧表が画面に現れました。そこには、患者さんの氏名、苦情・クレームの内容、発生部署、院内対応者、進捗状況等の情報が、管理番号とともに並んでいます。さらにパソコンを操作すると、苦情・クレームの種類別、発生場所別、原因別等の件数を、年度別、月別に出力することができます。

苦情・クレームが寄せられるルートとしては、大きく分けて来院、電話、リリィボックスの3つがあります。リリィボックスとは患者さんの意見箱。リリィはユリの花であり、病院のシンボルマークです。

これらの対応については、その処理フローが確立されています。ある部署が、来院、電話で苦情・クレームを受けた場合、自部署の問題あるいは処理可能な場合はまず現場で対応し、結果をカスタマーサポート室に報告します。他部署の問題あるいは処理困難な場合は、すぐに同室に連絡します。リリィボックスで受けた苦情・クレームはそのまま同室に集められます。したがって、どのルートからの受け付けであっても、すべて情報は同室に集中されます。

同室は、これらの苦情・クレーム情報をイントラネットに初期登録し、トラブル管理票を作成します。そして、このトラブル管理票に基づいて関係部署に対応を依頼、関係部署では、



事実関係、原因を調査し、対処・対応を検討してこれらを管理票に入力します。この管理票は院長に回覧され、院長は原因把握は十分か、対応は十分か等を確認し、必要に応じて指示を与えます。こうして対応・処理が行われ、リリィボックスからの申し出には回答が院内に掲示されます。最終、管理票は管理課長から関係部局長、理事、院長、理事長まで回覧されます。

ハードな苦情・クレームの対応には管理課が関わります。ここで重要な役割を担うのが医療メディエーターです。メディエーターは、特別な研修を修了した者であり、患者さんと医療者の間に中立的な第三者として介入して問題の解決に向かいます。

自らメディエーターとして活躍する大塚参加は「メディエーターには聞く力、共感する力が必要。今後はメディエーションマインドを組織の中でもっと醸成していきたい」と院内研修にも注力しています。こうしたことによりトラブル管理システムの機能がさらに強化されていくことになります。

(企画部 林 秀行)

一般財団法人竹田健康財団 竹田総合病院

福島県会津若松市。許可病床数837床。1998年1月認定第GB0023号（一般B）、2003年8月認定第GB0023-02号（一般・精神・療養500床以上）、08年5月認定第GB23-3号（一般・精神500床以上）、14年3月認定第GB23-4号（一般病院2（500床以上）（主たる機能））。