

特集

クレーマーを“つくらない”
患者対応の極意

近頃話題の「クレーマー」……。あなたの勤める施設でも、一度は問題になったことがあるはず。一般企業にならって「クレーマー対策」を行なう病院も多いようですが、文字通り自分の体、命を張って医療機関を訪れる患者のクレームは、一般企業のそれとは性質が異なります。患者を「消費者」と割り切ることができない医療においては、患者をクレーマー化させない患者対応こそが、もっとも重要な対策といえるのではないのでしょうか。

本特集では、「クレーマーへの対応」以前の問題として、「クレーマーを“つくらない”対応」について考えます。患者はどういうとき、どのような対応を受けることによってクレーマー化するのか。そのメカニズムを知り、対応の極意を考えることは、対症療法に終始していたクレーマー対策を変えたとともに、患者理解・患者対応の本質に迫ることにつながるかもしれません。

クレーマーを生み出す言動、生み出さない言動 春日武彦
事例からみる患者をクレーマー化させないポイント 山田佐登美
救急患者・家族を「クレーマー化」させないために必要なこと 藤野智子
クレームはスタッフ教育の好機! 阿部邦子
「クレーマー対策」その前に考えたいこと 若生香

新春インタビュー

もうひとつの生命のかたち 動的平衡とケア
福岡伸一さん

特別記事

医療の各分野で展開する
認知行動療法の可能性 伊藤絵美

新連載

こんな方法もあるかもしれない
介護発、武術経由の身体論・1 岡田慎一郎

連載

A-LSO! 病床からの誘惑・9 —— 甲谷匡賛・久保田テツ
世界の感受の只中で・9 —— 天田城介
看護師のためのセルフコーチング
自分の人生をコントロールするために・10 —— 鱸伸子・柳澤厚生
患者・看護師双方のためのアクティビティケア・10 —— 六角僚子

看護学雑誌 第71巻第12号 2007年12月1日発行(毎月1回発行)

発行/株式会社医学書院 代表者 金原優

〒113-8719 東京都文京区本郷1-28-23

Published by IGAKU-SHOIN Ltd. 1-28-23 Hongo, Bunkyo-ku, Tokyo © 2007, Printed in Japan

1部定価 1,260円(本体1,200円+税5%) 年ぎめ予約購読料 13,200円(税込、送料弊社負担)

・定期購読のお申し込み先/(株)医学書院販売部 TEL 03-3817-5659

・第69巻以前のバックナンバーのご注文先/(株)東亜ブック TEL 03-3985-4701

「看護学雑誌」編集室(担当/鳥居・大野・小田嶋) TEL 03-3817-5772

E-mail kangaku@igaku-shoin.co.jp 医学書院ホームページ <http://www.igaku-shoin.co.jp>

本誌に掲載する著作物の複製権・翻訳権・上映権・譲渡権・公衆送信権(送信可能性を含む)は(株)医学書院が保有します。

JCLS <(株)日本著作出版権管理システム委託出版物>

本誌の無断複写は著作権法上での例外を除き禁じられています。複写される場合は、そのつど事前に(株)日本著作出版権管理システム(TEL 03-3817-5670, FAX 03-3815-8199)の許諾を得てください。本誌掲載論文・記事のタイトル頁最下段に記された「0386-9830/07/¥250/論文/JCLS」は、1論文1回複写につき250円要することを明示したものです。これは表示のない論文等にも適用されます。JCLSへのご連絡の際には、筆頭著者名・論文名と併せて本表示をご掲示くださるようお願いいたします。

編集後記

●最近知り合った友人は高校時代に突然発症した気胸を持病として抱えています。大きなクシャミをしたり、急激に呼吸負荷がかかったりすると、嚢胞が破れ胸痛と呼吸困難が生じ、緊急入院となってしまうこともあるとのこと。一緒に卓球をした帰りの居酒屋で聞くそんな話に、ざわざわと心がざざなみ立ちました。自分が奇跡的なくらい健康であること、その健康がいつ壊れてもおかしくないこと、一方で持病を抱えつつも元気にスポーツを楽しむ(ちなみに彼は私の2倍くらいよく動きます)、ビールを飲むことができる人がいるということ。「気胸が出て死ぬわけじゃないですから、まあ、痛いのと、3日くらいは寝てなきゃいけないのが嫌ですけどね」と笑う年下の友人は、すごくかつよかったです。【鳥居】

●今月で終了した『Pipoさんの疾走ダイアリー』及び『EYE EYE』では、図らずも同時にメディカルラリーがテーマとなりました。大阪の中心部である梅田にほど程近い中津で繰り広げられた、救急現場の競技会(?)には外国からも含めて多くのチームが参加し、その技術を競うとともに親睦を深めたようです。シミュレーションやロールプレイに慣れた現代人にとっては、楽しみながら技術を磨ける絶好の機会。参加まではできなくとも、近くで行なわれる際には、看護師の皆さんにはぜひ見学に行ってもらいたいと思います。

実は去年から取材を楽しみにしていたのですが、編集部からは誰も行けず、結局『JJN スペシャル』編集室の石塚に取材を託しました。彼が担当の『JJN スペシャル 81 救急ケアの最前線』はまもなく発行予定です。お楽しみに。【大野】

●最近担当した書籍「糖尿病看護の実践知」の中に、外来通院者が食べ物への誘惑とどう闘っているかを語る場面が出てきました。自分の想像を超えた世界だと感じる一方、もし同じ状況に置かれたら、自分には到底我慢できないだろうし、つまるところ、食べたいと思うこと自体を病気だと考えないと、対処の仕様がいないのではないかとも思ったのでした。食欲に負けてしまう人を意志が弱いとみなすのは簡単です。しかし、この事例を読んだから、意志を云々する前に、その人は食欲の感じ方が人一倍強いのかもしれないという思いを拭い去ることができなくなりました。こういった人間のあらゆる側面をみつづ、その人に合った解決法をともに考えていくという看護の奥深さも、同時に感じさせられたのでした。【林田】