

クレマーを “つぐらない” 患者対応の極意

クレマー。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「クレマー対策」を行なう病院も多いようですが、医療現場のクレマー対策は困難だといわれています。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質が違います。何より、医療者の側も患者を100パーセント「消費者」と割り切ることとはできないことが、医療機関における「クレマー問題」を難しくしています。本特集では、「クレマー対策」以前の、「クレマーをつぐらない対応」を臨床家の皆さんに考えていただきました。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。