

クレームに対する情報共有と ネットワーク作り



横浜市立病院等安全管理者会議 部会報告資料
平成25年2月21日(木) 13時30分～
第3グループテーマ クレーム
Observer 菊名記念病院 新村美佐香
済生会横浜市南部病院 相川節子
医療安全課 原口千尋
Subleader 国際親善総合病院 佐藤俊二
けいゆう病院 徳島幸
緑島和病院 高瀬敬也
上白根病院 須藤洋子
神奈川病院 八木敏夫
Leader 横浜鶴ヶ峰病院 五十嵐 隆

第1回会議（第3グループ）

平成24年7月5日（木）

【テーマ】 クレーム対応

- ① グループワーク
- ・各医療機関で起こったクレームについて報告
 - ・クレーム対策について
 - ・クレーム担当者が抱える苦悩

発表テーマについて
「情報共有のネットワーク作り」



別に時間を作り集まる（座談会）



座談会&忘年会

☆座談会 10月26日 金曜日

☆忘年会 12月19日 水曜日

横浜駅周辺の居酒屋

出席者5名
クレーム対応マニュアル、
ケース事例、事例報告書等
持ち寄り情報交換を行った。



【課題】

- ① クレーム対応マニュアルがない。またはマニュアルはあるが実際には生かされていない。
- ② 窓口担当者任せ。
- ③ 全職員のクレームに対する意識が低い。

グループとしての取り組み

- ① 各医療機関よりマニュアル、事例等の情報交換等を行った。また自院にあったマニュアルの修正、再検討を実施。
- ② 院内研修を行い、実際に自院で起こった事例を報告し全職員に意識付けをする。



横浜鶴ヶ峰病院での取組例

- ① グループから得た情報を元にクレーム対応マニュアル作成し、12月7日の医療安全委員会にて、再検討し改訂した。
 - ② 医療安全委員会にてクレーム事例、件数と分析結果の報告を行うこととした。
- ※ 今後の予定として
全職員対象とした講習を年内に実施予定。講習後にアンケートを行い、意識付けとマニュアルの見直しを実施していきたい。

次の展開として

組織的なクレーム対応体制づくりを目指して

- ・業務知識やクレーム対応方法の標準化（一元化）
- ・職員間の連携の強化クレームのバックアップ体制の確立
- ・職場内で「クレーム対策会議」の開催

最後に

今回の発表に向けて講義外で集まる予定でしたが、実際の参加人数は半数でした。各病院の責任者が勤務外で集まり、交流を図る事は非常に困難でしたが、激務の中情報交換できた事は、貴重な経験でもあり大変感謝しております。

今後の予定として、それぞれの病院を知るために見学会もとの案も出ており、不定期に交流会を開催し、そこから新たなネットワークの展開、連携強化等ができればと思っています。

以上 ご静聴ありがとうございました