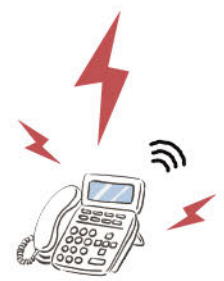


どうしていますか？



ハードクレーム電話の対応

いつ終わるとも分からない苦情や暴言、頻回な迷惑電話、特定の職員への攻撃などの対応に長時間拘束され、業務に支障をきたしたり苦慮したことはありませんか？
傾聴することで相手の不満の原因や要求をキャッチできることもあります。不当要求や罵詈雑言、恫喝を執拗に繰り返す悪質な電話に対応すると、ココロが折れそうになります。

今回は電話に録音機能を導入した施設と、導入はせず工夫して対応している施設の取り組みをご紹介します。

Pattern 1

録音機能付き電話を導入した施設

録音機能には、サービスの質改善や業務の効率化、証拠保存などの効果以外に、「電話内容を録音する」とアナウンスすることで、暴言や悪質なクレームの抑止につながるとも言われています。

Case.1

〇〇病院だけど、
〇〇先生につないで。
急いでるんや！

今忙しいからいいか...

〇〇大学〇〇や。
〇〇先生の電話番号教えて、
はよう！

電話番号って教えていいの？

録音電話が入って、**なりすましによる車や土地の勧誘電話**がなくなった。

Case.2

看護師の〇〇を出せ！
採血を失敗されて
手が動かんや！

いつのコト？

院長を出せ！
手術ミスや！
感謝料を払え！

なんのコト？

録音電話を聴き返すと、同じ人物と判明。
手あたり次第に職員を誹謗中傷していたことが分かった。

録音電話の運用例

- 医事課が窓口
- 著しい暴言やクレームは、録音内容を抽出し、医療安全室に報告
- 録音内容を確認
- 医療安全メンバーで対応を協議

約400床の病院の場合、電話回線が20～30回線あるため、設備導入にかなりコストがかかったという施設もあります。

電話録音用イヤホンマイクで対応している病院もあります。

対応フローの統一例

不審電話

▶ 総務課

暴言・クレーム

▶ 患者相談室

対応ルールの一例

- 原則、暴言電話には対応しない。
- 「怖いので切ります」「対応できません」と速やかに電話をきる。
- 医師の電話番号を聞き出そうとする不審電話に対しては、必ず相手の番号を聞き、折り返すことを伝える。
- 不審電話がかかってきた場合、各病棟に連絡網で注意喚起。
- カルテに発言内容を記録し、再度電話があれば交換からサービス課に転送。サービス課のスタッフが警察に通報。

慌てず対応!



医療機関では、安全配慮義務として対応フローの統一、電話の内容を録音することをアナウンスするなど、運用方法の統一と周知が大切です。

看護の力で
笑顔をつなぐ

リレートーク
Relay talk

JCHO OSAKA *Our*
PURPOSE
わたしたちが存在する理由・社会への約束



看護学生がボランティアとして参加

66 私たちのPURPOSEである
『より適切な医療と温かいところで、
「あなた」と「地域」を支えます』
の実現のために99

— 区民まつりと同日開催のオープンキャンパス —

独立行政法人 地域医療機能推進機構 大阪病院

当院は、大阪市福島区にある505床を有する急性期病院です。

地域に根差した活動として、長年、隣接する下福島公園で行われる「福島区民まつり」に母子医療センターや循環器・救急部が参加していましたが、COVID-19で中止されていました。2023年10月7日(土)、まつりが再開されるとのことで、それに合わせて病院内で『オープンキャンパス』と題してイベントを開催しました。1階から3階に16ブース設置し、受付はボランティアの看護学生が担当、一人ひとりに丁寧に消毒とマスク着用を促しました。

当日は秋晴れに恵まれ、750名の参加がありました。今年度も10月5日(土)に実施予定(雨天の場合は変更)で、今年は新たにミニ人間ドックや病院のバックヤード見学などを企画しています。



赤ちゃん抱っこ体験



フォトスポットコーナー

赤ちゃんを迎えるための
グッズ紹介や沐浴体験など
大盛況となりました!

フォトスポットコーナーや
メイクブースも大好評!

講演会ブースにも
多くの方の姿がありました!



西田院長による「がんのおはなし」