

クレームから考える  
患者視点の  
診療所のつくり方



第4回  
河合吾郎

河合医療福祉法律事務所  
医療経営士3級

業務が多忙であつても  
重要な情報の確認は怠るな！

クレームファイル①

多忙で予約記入を忘れ  
ダブルブッキングに

開業間もないA診療所は、院長の丁寧な診察や親切なスタッフにより地域住民から愛され、患者数も徐々に増えていった。患者Bも、何かあった際にはA診療所に受診していた。そのため患者Bは、インフルエンザの予防接種もA診療所でお世話になるつもりで考えていた。A診療所では、その年のインフルエンザ予防接種の予約を9月20日から開始し、予防接種の開始は10月1日からとした。

月20日に予約の電話をかけた。その日は開始日で忙しいのか、電話はなかなかつながらなかった。何とか電話が繋がると、予防接種希望日は10月15日と伝え、予約を取って電話を切った。A診療所では、受付窓口にて事務職員3人が受付、会計、電話対応を担当している。電話については、受付や会計業務の状況を見ながら、取れる職員で対応していた。インフルエンザの予防接種は期間限定であり、A診療所では口ごとの台帳を作成し、そこに記入することで予約管理を行っていた。

9月20日は受付、会計も非常に混雑しており、電話もなかなか取れなかった。そのなかで事務職員Cは忙しさのあまり、メモ帳に書いておいた患者Bの予約を台帳に記入するのを忘れてしまっていた。その後、同じ

日時で予約した患者Dの予約を、別の事務職員が取得し台帳に記入したのだ。

患者Bの少し後に患者Dも来院。ワクチン数の制限上、どちらかの患者に予約日の変更をお願いしなくてはならず、患者Bに予約変更を依頼した。患者Bは、「予約を早々に取ったのにどうなっているんだ」と激怒。院長が謝罪し、何とか予約を変更してもらった。

クレーム①の課題と対策

対策1  
予約受付の体制改善

各自のメモ記載をやめて、専用

事務業務に従事することにした。

クレームファイル②

入院書類が多すぎて  
患者側に確認ミスが発生

のインフルエンザ予約受付票を作成(図)。予約取得の際は必ず受付票に記載し、予約台帳に転記。受付票は転記後も保管し、診療終了後に台帳に記載されているかチェックすることとした。今後、受付システム導入の検討も行う。

対策2  
役割分担の見直し

事務職員の役割分担を見直し、3人いる場合は、①受付、②会計、③電話対応——と分担し、③は事務室で対応し、電話がないときは

有床診療所であるE診療所は、病床があることで急変した高齢者の対応をきめ細やかにしていたため、患者をはじめ、地域の介護施設などからの信頼も厚かった。

し、入院当日に提出して下さる」と案内され、書類一式が入った封筒を手渡された。帰宅後書類を記入しようとしたところ、同意書や案内文書などさまざま書類があることに驚いた。それでも、入院に必要な記入や書名が必要な書類は最低限用意しなければならぬと思い、それらの書類だけをピックアップして記入を終えた。

10月の入院当日、娘は患者Fを連れてE診療所へ向かった。そして、記入が必要な書類を受付に提出して、患者Fは入院した。

クレーム②の課題と対策

対策  
口頭の案内・確認を徹底

娘のご意見をもとに、事務部でミーティングを行った。受付で入院時に申込書が入った封筒を渡す際、受付職員が限度額認定証の案内を口頭でも行うよう徹底した。また、入院初日に、限度額適用認定証の提示がない患者さんには、入院医事担当者が病棟を訪ね、案内と取得の確認を行うことを徹底した。

図 インフルエンザ予約受付票

|              |       |
|--------------|-------|
| インフルエンザ予約受付票 |       |
| 患者番号:        | 患者氏名: |
| 接種日時:        | 月 日 時 |
| 受付日:         | 受付職員: |

患者Fは前年に妻を亡くし、その後は高齢者住宅で独り暮らしをしていた。環境の変化によるものか、最近では体調を崩すことが多くなり、E診療所に入院することになった。患者Fは高齢だったため、娘が入院申込書などの必要な書類が入った封筒をE診療所の窓口に取りに行った。

E診療所では、患者への自己負担分を、レセプト業務に合わせて月初に前月分の定期請求を行っている。11月に入って入院医事担当の職員Hは、10月分の請求を患者Fに行つたため、請求書を持って病棟を訪ねた。すると、ちょうど娘が面会に来ており、職員Hは請求書を娘に渡す際に、「限度額適用認定証の取得予定はないですか?」と聞いた。そのとき、娘は初めて限度額適用認定証の存在を知った。