トラブルから自院を守る
クリニックセキュリティー110番

新連載

今月のトラブル

「患者のクレーム」小さなインシデント・アクシデントも蓄積しトラブルを予防する〝財産〟に！

河合吾郎
河合医療福祉法務事務所代表

クレームにつながりやすい「ちょっとしたミス」に注意

診療所を経営するなかでは、皆さん少なからず患者さんからのご指摘やクレームを経験したことがあるでしょう。新型コロナウイルス感染症の流行で患者さんの受療行動も変化したとはいえ、「待ち時間」や「検査・診察の順番」といった普遍的な不満からくるクレームは今も多いです。

また、スタッフの対応・作業の「ちょっとしたミス」からトラブルに発展するケースも見受けられます。たとえば、保険証の取り違え、書類の金銭授受誤差などが挙げられます。

レセコンの精度向上で診療報酬の算定漏れなどは減ってきているように思う一方、よく相談を受けるのは、自費関係の金銭ミスや、書類の対応ミスです。

最近印象的だったのは、傷病手当金の支給申請書に関する料金トラブルです。

「傷病手当金意見書交付料（１００点）」が適用されますが、そのケースでは対応した受付担当者が保険適用であることを知らず、間違えて診断書と同様に全額自己負担で３０００円を請求してしまい、のちに10倍の差額を返金することになってしまいました。

一方、コロナ禍以降は、発熱外来など院内オペレーションの変更のなかで生まれた不便や不満が、クレームにつながる機会が多いです。たとえば、車移動が中心の地方の診療所では、待ち時間は車中で待機してもらう場合もありますが、時にスタッフが院内と駐車場を行き来するような対応もあり、お待ちいただく時間が長くなることもあります。

コロナワクチン接種の初期は、問い合わせの電話が殺到し受付などがパンクしたといった話も珍しくありませんでした。

自院の運用ノウハウを蓄積しマニュアル化する

患者さんのクレームに関しては、基本的に診療所側には非がないものも多いですが、先述した「ちょっとしたミス」によるインシデントは、繰り返さないように改善に努めなければなりません。

そのために取り組んでいただきたいのが、業務を属人化させないためのケース収集とマニュアル化です。たとえば、先ほどの傷病手当金の支給申請書も、スタッフが支給申請書について知っている、または対応を参照できる資料があれば、未然に防ぐことができていたはずです。

スタッフの経験年数にもバラつきがある以上、院内で統一されたマニュアルは重要です。

運用マニュアルや業務フローを作成していないところも多いように思います。そこで、私は診療所の方々からこうした相談を受けた際に、次のようなお願いをしています。

■これまで自院で取り扱った各種書類を集める

自費の診断書や書類の金額誤りが多く見受けられます。それを防ぐため、診断書など自院で作成した書式あるいは患者が通う学校や企業が作成した証明書など、外部の組合・組織が作成し診療所が記入を依頼されたものまでできるだけ集め、コピーして取ってファイリングしておきましょう。

■書類ごとの対応の要点や費用などを明確化し、ファイリングする

どのように対応する書式なのか、あるいは作成にあたっての請求費用など、コピーした書類ごとに明示したうえで、それらをファイリングしていつでも参照できるように保存しておきます。

このように、自院における各種書類の対応や費用を参照できるマニュアルとして、蓄積していくのです。こうすれば、次回以降同じ書類に遭遇した際にもすぐに確認でき、初めて対応するスタッフでも、マニュアルに準拠して処理することができます。

また、学校や企業発行の証明書などは、同じ用途でも発行先により書式や名称が微妙に異なることも珍しくなく、受付で対応に迷われることもあります。ただ、マニュアル化しておけば、「学校からの○○に関する証明書の作成は××円」と、前例を参照し診療所としての対応が平準化されます。

最初は作成に時間がかかるかもしれませんが、定着すれば、その後は患者さんが新しい書類を持ってくるたびにマニュアルが拡充し、将来のミス防止につながっていきます。それは診療所にとって重要な財産にもなると、常にお伝えしています。

マニュアルといっても難しいとは考えず、まずは患者さんが持ってきた書類をコピーし、料金設定を書いておくだけでも、十分役立つでしょう。

起こった事例の蓄積と共有が診療所を守る〝財産〟になる

そのほかの「ちょっとしたミス」でよく聞くのは、保険証の返却時や処方箋を渡す際などの取り違えです。こうしたミスについてはシンプルに、受け渡し前のダブルチェックを業務フローとしてきちんと組み込むのが、一番の防止策になります。

もちろん、院内で受付会計に関しては一番混雑する場所なので、スタッフも患者さんが待っているなかでは忙しく、ダブルチェックまで対応できないという気持ちはよくわかります。とはいえ、そのミスから重大なクレームやインシデント・アクシデントに発展してしまえば、その対応のほうが大変です。

未然に防ぐという意味では、忙しいとしても必ずダブルチェックすること。また、保険証の場合は、お預かりしてから待ち時間中にスタッフが返したり、会計時に返却するところもあると思いますが、理想を言えば、預かったら患者さんが目の前にいるうちに処理をして、その場で返却するほうが望ましいといえます。

保険証といえば、オンライン資格確認の導入も、２０２３年４月から原則義務化されます。先述のような保険証の入力誤りを防止できる点では、医療機関は前向きに捉えていただいたい一方、自院の業務フローをきちんと準備しておかなければ、現場の混乱を招きミスにつながります。これを機に、患者さんへのご案内や、業務フローの作成に着手してはいかがでしょう。

最後に、ミスを防止する体制を最大限整えることはもちろんですが、大切なのは、ミスやヒヤリハットが起こった場合に、それをきちんと蓄積し早期解決・改善につなげることです。

いわば、臨床現場のインシデント・アクシデントレポートのように、事務業務等においても事例を積み上げ、共有し、改善を業務フローに盛り込むことができれば、立派な診療所の財産となります。ぜひ、できることから取り組んでいただきたいです。

かわい・ごろう●医療経営士３級。行政書士。社会福祉士。個人情報保護士。中央大学経済学部卒業、2001年、社会福祉法人聖隷福祉事業団聖隷浜松病院入職。医事課・医療情報室・経理課などを経験し11年に独立開業。現在に至る