

当院での接遇の取り組みに関して

(医) 明洋会 柴垣医院自由ヶ丘

○山内恵美子 (ヤマウチ エミコ) 河合証子 木村拓実 河野 縁 田村みどり 野沢直美
大場真理子 柴垣圭吾

【はじめに】

当院では、2006年に接遇委員会を立ち上げてから、積極的に接遇の取り組みを行っている。これまで2008年、2009年、2010年と患者満足度調査を実施しており、当院での課題を明確にし、対策を実施してきた。また、昨年には患者さんの本音を聞き出すために「患者目安箱」を設置し、改善出来る点を改善してきた。

【目的】

これまでの患者満足度によって得られた改善しきれていない課題への対策とさらに当院の患者満足度を向上させることを目的とした。

【方法】

2011年10月~12月を実施期間として、全職員(Dr、看護師、技士、助手、事務)の19名が透析体験を実施した。

透析体験として、職員は左手に回路固定をし、右手にマンシェットを巻き、4時間ベッドに臥床していた。その間、A入室~穿刺前 B穿刺時 C透析中 D回収時 E回路固定時 Fその他の項目に分け、気づいた点をレポートにまとめた。

【結果・考察】

レポートから、照明、室温などの環境の問題点や、音(スタッフの声)や言葉遣いなどの人の問題点も浮き彫りになった。また挨拶や親切な対応など、これまで取り組んできた成果も多く存在した。最も多かった意見は、左手が固定されている状態で、4時間ベッドの上で寝ていることへの辛さであった。このように、透析体験を通じて気付いた点を対策に活かし、患者満足度向上を図っているため、その内容を紹介する