

医療現場で成果に繋がった事例

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

今回は、それぞれの病医院様で取り組み、中断患者様の再来率アップや安心・信頼の基となる患者満足の上昇に繋がっている事例のいくつかを、1. 組織全体の取り組みで成果をあげた事例と、2. スタッフ対応強化により成果をあげた事例に分け、ご紹介させていただきます。

1. 組織全体の取り組みで成果をあげた事例

①《地域密着“健康セミナー”実施で新規患者様を増やす》

- 年4回、3ヶ月に1回の割合で、地域のコミュニティーセンターや公民館を利用し、健康知識についてのプチセミナーを開催。内容はごくごく基本的なもの。しかし、実施している院長先生、スタッフの方に、何が一番気を付けているかという質問をしてみると、患者様が実際生活している環境の中で継続できそうな内容や、なるべく体験していただけるような参加型のセミナーになるよう工夫していますとの事でした。もっとも大変だったのは最初の参加者集めだったようです。来院されている患者様にチラシをお渡しし、地道に継続したそうです。始めて5年程度経過している現在、セミナーには毎回50名前後の方々が参加して下さり、人の輪が広がっていると同時に新規患者様の増加にも繋がっているとの事です。

②《徹底した顧客管理“記念日に手書きメッセージ”で心をつかむ》

- デジタル化が進む中、アナログ方式で患者様の心をつかんでいるクリニック様もありました。記念日といっても主に来院されている患者様ご本人の誕生日に、手書きのメッセージを送り続けているそうです。開業されて3年ほど経ってから実施。以来10年強継続されているそうです。途中、患者様が增多すると同時にやめようかとも思ったそうですが、スタッフ全員の協力もあり、心を込めた手書きメッセージを実践中。中断患者様も少なく、ご家族全員に利用していただけるようになってきておられるとの事。

③《院内新聞の工夫でリピーターの増加》

- “患者様とのかかわりをもっと身近に”をテーマに、院内新聞を発行し始めて7年ほど経過しているクリニック様があります。発行頻度は2ヶ月に1回。院長先生のご挨拶や、その季節にまつわる予防ネタ、また、スタッフの方々が持ちまわりで担当するコーナーなど、多岐に渡って情報を発信しているようです。新スタッフの紹介や、院内での取り組み報告などを発信していくうちに、患者様との会話も自然に増えてきているそうです。何よりも、読んで下さっている人達がいるという意識が、スタッフのやる気にも繋がってきているとの事です。

2. スタッフ対応強化により成果をあげた事例

①《徹底した患者様視点での電話対応が心をつかむ》

- 見えない相手に対する対応（電話対応）向上に、徹底して取り組んでいる組織もあります。

接客に対しては意識しつつも、電話となると、声のトーンや大きさを控えめにしていまいがち（業務的対応）になってしまう傾向が多いと言われています。そこで“相手が見えないからこそ、いかに相手をイメージして不快な思いをさせないで済むか”というテーマで定期的に勉強会を開いて実践的なロールプレイングを行い、自分の対応や声が、患者様にどのように映っているか意識する訓練をし続けているとの事です。

実践していくうちに、電話のみならず患者様に対する接客対応面においても、また、院内でのスタッフ同士、業者の皆様に対しての対応も、少しずつではありますが、相手の立場に立った表現や気遣いの言葉が、自然とできるようになってきているとの報告をいただきました。思いやりのある少しの気遣いが、互いの笑顔を引き出すカギとなっているようです。

②《こんな時どうする？勉強会が、安心感をもたらせる》

- 上記の項目に近い勉強会の取り組み事例ですが、医療業界にはヒヤリ・ハットまたはアクシデント・インシデントといった出来事をきちんと文書・文面に残すという習慣が定着しつつありますが、長年行っていると、書くことで消化してしまうという傾向にも繋がってきてしまっているのも現状です。

そんな中、ヒヤリ・ハットまでいかなくても、日々業務を行っている中で、患者様や業者様のお声、また同僚同士で、「これって少し変だよね」といった素朴な疑問を定期的な勉強会の題材として持ち合い、“こんな時、みんなだったらどうする？”と話し合う会を設けているそうです。それぞれのキャリアの方々の意見を交換して、互いに次なる対応の仕方を共有する・・・一石二鳥です、という話を頂戴しました。

スタッフ皆が共有して話し合い、対策を身に付けていくことで、少しずつ自信が持て、患者様に対する対応にも良い意味で変化が出てきたようです。安心感を与えると一言で言いますが、こちら側が不安であれば伝わるはずがありません。大きな一歩より、小さな積み重ねが、満足の差となっていっているようです。