

医療現場で成果に繋がった取り組み事例

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

なかなか良い人材が入ってこない……入ってもすぐ辞めてしまう……患者様においても、自己中心タイプの方々が多くなり、以前に比べ年々、細かなクレームが増えている……といった声が多くなってきている中、独自の取り組みで中断患者様の再来率アップや、患者満足の上昇に繋げていっている病医院様の取り組み事例をいくつかご紹介させていただきます。

組織全体の取り組みで成果に繋がっていった事例

①《院内新聞の工夫でリピーターの増加に繋がった》

- “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約13年が経過しているクリニック様があります。発行頻度は2ヵ月に1回（年6回）院長先生のご挨拶やその季節にまつわる予防ネタ、スタッフの方々が持ち回りで担当するコーナーや、評判が良いのはクリニック周辺のお店などから許可をいただいた店舗紹介など、多岐に渡って情報を発信しているようです。

新人スタッフの紹介や院内の取り組みなど発信していくうちに、患者様はもちろん、近隣店舗の方々とのお話も自然に増えてきているそうです。回数を重ねるうちに、情報提供してくださる方々も増え、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原動力となってきているとの事です。又、小さなクレームの減少が見られるようになってきたそうです。

②《広報委員会を設置。更なる情報発信の工夫で新規患者を毎月増加させている》

- デジタル化が進む中、広報委員を任命しHPの改善やスタッフブログの強化、又、フェイスブックなどの展開を進め、フォロワー数を増やすと同時に、増やすための工夫も常に進化させてきている。その他の各委員会の取り組み事項を定期的にアップ。又、院内イベントや院内研修風景、社員旅行等の情報発信をし、クリニックの取り組みや考え方などを多くの方々に知ってもらうといった活動をしているようです。実施し始めて約3年経過したそうですが、HPなどの情報を見て新規に来院して下さる患者様が月12～15名程いるそうです。情報発信の大切さを改めて知らされました。

③《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ヵ月に1回の割合で地域のコミュニティーセンターや、公民館を利用してプチセミナーを開催。時間的には土曜日の昼間、1時間半～2時間程度。最初の20～30分はご自宅でも手軽に出来る健康体操の指導とか、楽しんでいただける余興などを行い、セミナー自体は病気等に関するごくごく基本的なものだそうです。

参加者の皆様になるべく体験していただけるような参加型研修を心がけており、次の回も快く参加してもらえるように工夫するのが毎回の課題とおっしゃっていました。集客するためには、来院される患者様にチラシを配り、地道に継続したそうです。取り組み始めて約8年、現在セミナーには毎回50～60名ほどの方々が参加して下さるようになっているそうです。人の輪が広がると同時に、新規患者様の増加にも繋がっているとの事です。