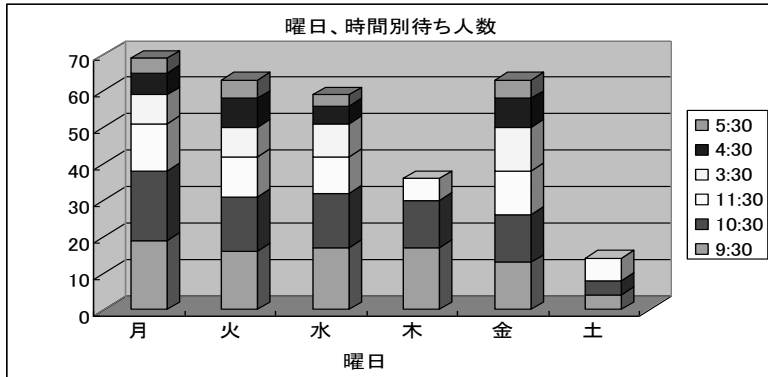




待ち時間に 関するご案内

時間ごとの待ち人数調査(H18/1/4~1/31)

	9:30	10:30	11:30	3:30	4:30	5:30
月	19	19	13	8	6	4
火	16	15	11	8	8	5
水	17	15	10	9	5	3
木	17	13	6			
金	13	13	12	12	8	5
土	4	4	6			



曾山医院では半年に一回曜日別時間別の待ち人数調査を行っています。今回平成十七年十二月、十八年一月と二カ月にわたり調査を致しました。一年を通して金曜日の来院数が一番多いのですが、十二月の調査でも相変わらず金曜日の来院数が特に多いという結果がでました。というのも年末

一週間は大変来院数が多かったのですが、十二月二十三日金曜日は祝日で年末の待ち人数が含まれていないにもかかわらず、金曜日の待ち人数が多いという結果がでたからです。一月の調査で目をひいたのは今までにない傾向なのですが、土曜日の来院数が極端に少なくなっていたことです。これは時間によって

全体として金曜日は今まで同様午前午後にわたり待ち人数が多く、他の曜日においては以前は午後の来院数は少なかったのですが、少しではあります。が午後の来院数が増えているという結果となりました。時間帯としてどの曜日に

診察が始まった時に待たれていた患者様の診察が一段落する為と思われまます。曾山医院ではこれからもこのような調査を行ない、患者様ひとりひとりのニーズに合わせた対応が出来るように努力してまいります。少しでも待ち時間を短縮できるようにスタッフ一同努力してまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。(医療事務 原野喜美栄)



接遇 ～ 患者様に対するおもてなし ～



当院は接遇改善活動に取り組んでいます。どういったことかといいますと、例えば身だしなみに気を付けています。患者さまが不快感を抱くことがないように、また少しでも当院で気持ちよく過ごしていただけるように、姿はどういったものなのか話し合い、マニュアルを作成しています。

“身だしなみは、今日お会いする患者さまへの心を込めた思いやりと同時にプロとしての心構えである”とういうことを学び、気持ちを引き締めて仕事に取り組んでいます。

また、「～さん」ではなく「～さま」とお呼びするのや、「お大事になさいます」とお送りすることも取り組みの一つです。こちらはお気付きかと思いますが、6年前から実施しスタッフにも浸透して患

者さまも慣れて下さっているかと思ひます。しかし感じ方は様々なようで、快く感じて下さる方もいれば、「冷たい」と感じる方もいらっしゃるようです。

接遇は「おもてなし」という意味です。そしてこれは、治療を「受けていただく」という、「患者さまの立場にたった医療」を目指す私たちにとって必要なものです。この心を表す為に「患者さま」という呼び方にさせていただいております。

時代の移り変わりとともに接遇のあり方も変化しています。受け止め方も十人十色ですが、私たちの「より快適に治療を受けていただく」為の取り組みを心の片隅にでもとどめていただけたら幸いです。(医療事務 荷出 真巳)



曾山医院

胃腸科・外科・内科・肛門科

☎656-2131 兵庫県淡路市志筑1391-9 ☎0799-62-5566

編集委員会

岡崎博子 背野有加里
 荷出真巳 赤松陽子
 西岡博子 細畠成氏
 (協力) ビーシー・クリック