

とよ・たご



美肌通信

10月号



vol.15

今月号の院長の頁は8月と9月に行ったアンケート
調査結果の報告をさせて頂きます。
どうか目を通して下さい。

お忙しい中アンケートにご協力いただきましてありがとうございます。

患者様により近く・昨日より今日、今日より明日と身近に感じていただける、アットホームなクリニックを目指し日々精進してまいります。結果を真摯に受け止めスタッフ一丸となってがんばってまいりますのでどうぞよろしくお願いいたします。

～平成23年8月から9月 アンケート結果と当院での対応～ 《当院が改善・熟考すべき貴重なご意見》

Q1・患者様のご意見

- ・待ち時間が長い、仕方ないですよね.....。
- ・待ち時間が長いので予約制になるとよい。
- ・インターネット予約ができると助かる。
- ・院長はじめスタッフの対応はすばらしいが、朝一以外の待ち時間が長い。
- ・大変待たされた。もう少しスピーディーにお願いします。

A1・当クリニックの解答

待ち時間が長く大変ご迷惑をおかけしまして本当に申し訳ありません。
質を落とさずに診察の更なるスピードアップをスタッフ全員で図ってまいります。
しかしながら、患者様を診せていただくということは十分な問診なくしては行えないという私の強い信念があります。その為傾聴し、病名を告知し治療方針をお伝えすると、どうしても時間がかかります。

例えば1人の患者様を5分で診察させていただくとすると、1時間で12人の計算になります。
皮膚科の特性上全身の診察が必要になる場合があり、5分ではどんなにがんばっても問診⇒診察⇒診断が終わらない事もあります。

混み合う時間には大変心苦しい思いであります。しかしながら私の仕事は患者様の病気を治すお手伝いですので、手抜きは許されません。誠心誠意診察させていただいておりませう事もお含み下さいます様お願い申し上げます。

また、当院は開院時30万円以上をかけ、インターネット及び携帯電話から予約出来る様システムを導入いたしました。しかし開院当初も現在も、連日多くの新患者様に来院していただいている為、診察時間の一定化が図り難く、上手く予約制が機能致しません。

私の勤務医時代の経験上、そのような場合は「何の為の予約か！」「予約の意味を成していない！」とお叱りを受けるのが常です。従いまして現状今のシステムに甘んじております。しかしながら、当院では私をはじめスタッフ全てが、私語をしたり、怠惰している職員はいないと思っております。患者様の待ち時間短縮のため迅速な対応を心がけております。その点に疑問をお感じの際はアンケート用紙にご記入して頂ければ幸甚です。

更に少しでも待ち時間を有効に使って頂ける様、外出したり、車内でお待ち頂く等、工夫しておりますので受付までお声かけ下さいます様お願いいたします。

Q2・冷房が強すぎる。

A2・

不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ありませんでした。冷暖房の管理を一層徹底してまいりたいと思います。また、ブランケットのご用意もご致しますので受付までお気軽に申し付けください。万が一、暑過ぎる寒過ぎる等ありましたら遠慮なく院長はじめ職員スタッフにお声かけ下さいます様お願い申し上げます。

~~~~~

Q3・薬局までの通路が暗い。

A3・

不自由な思いをさせてしまい本当に申し訳ありません。震災による計画停電回避に少しでも協力しようと、敷地内の看板をなるべく点灯しないようにしていましたが、お声を頂き薄暮時から点灯する様にしております。しかしながら、先日このような匿名の電話がありました。内容はこうです「世の中が節電をしている中、自分の看板だけコウコウと点灯させておくのはけしからん！、自分だけ勝手なことをするな！！」というお叱りでした。私はこう申し上げました。「それは大変申し訳ございません。しかし点灯しないと周囲に街灯がない為、高齢の方や幼児にとってはつまずく原因になりかねません。したがって最後の患者様が帰られた後は消灯いたします」。その直後、無言で電話を切られました。いろいろな立場の方がおられ、さまざまな考えがあることと思います。少なくとも節電が叫ばれる中、当クリニックの宣伝の為だけに点灯していることはありません。歩道には自転車も通ります。その歩道を薬局に向かう幼児も歩くのです。当院の看板の明りがなく歩道はかなり暗いです。その事実により今後も外来終了までは点灯させて頂きたく存じます。これは私の信念です。したがって暗いとお感じになられる患者様がいらっしゃいましたらどうぞ遠慮なく受付にお声かけ下さいます様お願いいたします。薬局と連携をとり、場合により薬を運んでいただけるよう手配をいたします。

~~~~~

Q4・名前を呼ぶ声が小さいので改善してほしい。

A4・

ご迷惑をおかけいたしまして大変申し訳ありませんでした。がんばって腹から声を出すよう全員で心かけて参ります。

~~~~~

Q5・キッズルームにいると呼び出しの声が聞こえずらいので改善してほしい。

A5・

確かにその通りです。大変申し訳ありませんでした。患者様をお呼びする際にはトイレをはじめキッズルームも確認できるよう徹底いたします。

~~~~~

Q6・椅子の数を増やしてほしい。

A6・

立待ちをさせてしまい本当に申し訳ありませんでした。早速椅子を追加購入し院内置くだけの椅子を用意させていただきました。

Q7・もう少し落ち着いて診察してほしい。待ち時間短縮のためと思いますが不安になります。

A7・

不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。限りある時間内にできる限りの情報をお伝えしようと、少し先走りしたようです。深呼吸を挟みながら診療をしていきたいと思えます。少しでも患者様に病気についての理解を深めていただきたく、日々反省と研究の毎日です。どうぞ些細なことでもかまいません。患者様の「生の声」が明日のより良い診療につながります。アドバイスよろしくお願ひします。

少し言い訳としては、午前 60~70 名以上午後 80~90 名以上の患者様を医師一人で診察するには、実質 3 分以内で終わる様努力しないと、自ずと待ち時間が長くなるのが予想されるのも事実です。

~~~~~

Q8・薬の容器が貯まってしまふ。洗って返すので、そこに入れてくれると助かる。

A8・

ご意見ありがとうございます。先ず、この問題は当クリニックというより、薬局の考え方及び保健所が絡む衛生上の問題を含むと御理解くだされば幸いです。当クリニックから早速薬局に問い合わせた所、衛生上の問題で容器の回収は行っていないとの回答でした。

~~~~~

Q9・診察室が時々埃っぽい時がある。

A9・

気がつかずに不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。電子カルテを導入しているので、埃溜まりは是非避けたいと思っています。そのため毎朝の掃除機、モップ掃除は欠かしたことはないのですが、しかし多数の患者様が来院されるので、今後一層職員の美化意識を高め、気づいたところがあれば、その場その時に綺麗にできるよう勤めてまいりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

~~~~~

Q10・何曜日が空いているかわかると助かる。

A10・

早速受け付け前に混雑予想の表を貼り出させて頂きました。今後も患者様の動向を見据え混雑時間のマークを貼り替えてまいりますので、参考になさっていただけると幸いです。また来院前にお電話を頂き、混雑状況を確認していただく事も可能ですので、お問い合わせ下さいます様お願ひ申し上げます。

1・

〈患〉:先生、職員の方が一生懸命で少し待たされても気にならない。がんばって下さい。

〈院〉:がんばります!! 温かいお言葉ありがとうございます。

2・

〈患〉:説明が丁寧でありがたい。励ましの言葉がうれしい。

〈院〉:ありがとうございます。患者様が少しでも安心していただけるようなクリニックを目指し  
がんばってまいります。

3・

〈患〉:Drに気安く質問ができて安心します。

〈院〉:ありがとうございます。どうぞお気軽にお声をおかけ下さい。

4・

〈患〉:院長診察内容、スタッフの対応が良いので待ち時間も我慢できる。いろいろな雑誌  
があるので good!

〈院〉:ありがとうございます。雑誌に関しましては、当院スタッフがさまざまな年齢層の患者  
様のことを考え時間をかけて選んでいる為、このようなお言葉は本当にうれしいです。私も  
一人ではクリニックを動かしてゆくことができません。スタッフをはじめ多くの方々に支えら  
れて成り立っていることを肝に銘じております。しかしながら待ち時間に関してはお言葉に  
甘えず、その短縮に更なる努力を重ねてまいりたいと思っておりますので、どうぞよろしく  
お願いいたします。

5・

〈患〉:丁寧な対応、診察ありがとうございます。外用薬をただ処方するだけではなく、毎日  
のケアの指導、今後の方針も説明してくれるので助かりました。挫折せずがんばろうという  
気持ちになります。

〈院〉:病気を改善、又は治す為にはどうしたら良いかを考え出た答えが、日常生活の中  
にどの様に薬を使用していけば良いかを理解して頂く事と思っております。患者様一人一人  
のライフスタイルに合わせた塗り薬の使い方も指導させて頂くこともあり、不明な事や分  
からない事は気軽に聞いてくださいます様お願いいたします。

6・

〈患〉:安心して診察していただいた。

〈院〉:ありがとうございます。うれしいです。ありがとうございます。

7・

〈患〉:スタッフもとても良い方でいい病院だと思う。

〈院〉:ありがとうございます。更に進化したクリニックになれるよう目標を持ってがんばります。

8・

〈患〉:忙しくて大変ですね。

〈院〉:お気遣いありがとうございます。職員信条にも掲げてあります通り、「患者様の存在なくして我々の存在はない」。そこに患者様がいる限り豊郷たちかわ皮ふ科クリニックのスタッフ全員、精一杯の努力は当然のことだと思っております。込み合っているときも笑顔を忘れずどんなときも安心できるクリニックを目指してまいります。

~~~~~

9・

〈患〉:混雑表を貼ってくださり参考になりました。

〈院〉:患者様の意見から生まれた混雑表が参考になり私たちも本当にうれしいです。今後もリアルタイムな混雑表になるよう、必要時にはマークの貼り換えを行ってまいりますので参考になさって下さい。

~~~~~

10・

〈患〉:空気がきれいのでホッとします。

〈院〉:ありがとうございます。病気の「気」を払うような気持ちで清掃をしております。どうぞいやな気持ち、つらい気持ちを置いていって下さい。気合を入れて綺麗にし、また気持ち良く来院していただける準備をします。

~~~~~

11・

〈患〉:皆さんの笑顔がいつも心強く、つい頼ってしまう。

〈院〉:ありがとうございます。頼りにされるほど、がんばる力が湧いてきます。更に安心して頂けるよう勉強はもちろん、人間性も磨いてまいります。

~~~~~

12・

〈患〉:待ち時間は長いですが早くなると診察をゆっくりしていただけないのかも、と言う不安もあるので長くてもOK。

〈院〉:温かいお言葉本当にありまうございます。迅速・正確・丁寧ををモットーに毎日成長し変化を感じていただけるクリニックにしてまいります。

~~~~~

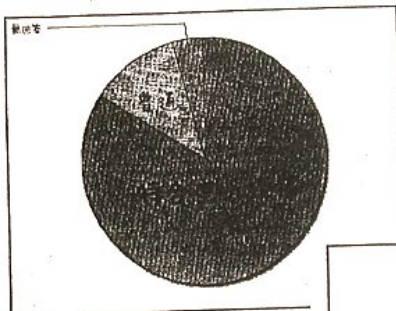
13・

〈患〉:こちらの皮ふ科があり良かったと思っています。いつもお世話になりましてありがとうございます。

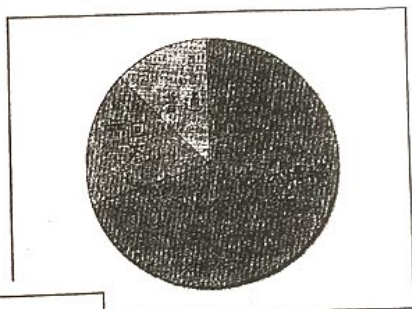
〈院〉:この土地は元々田んぼでした。もしかするとこの土地は(この土地の神様は)今でも本当はお米を作っていたかったかもしれません。私は去年も稲刈りの時期に同じ事を思いました。今後も私は一生、この時期になると同じ事を思うでしょう。だからこそ、この土地にご縁があり、開業させていただいたことを感謝したい気持ちです。‘たちかわ’に土地を使わせて良かったと(この土地の神様)に思っていただけ様、恥ずかしくない様にごんぼろうと思えます。この思い入れのある土地に「皮ふ科があり良かった。」と言って頂ける事は私にとって本当に幸せな事です。今後も精一杯がんばりますのでよろしくお願いたします。

～清掃は行き届いていますか？～

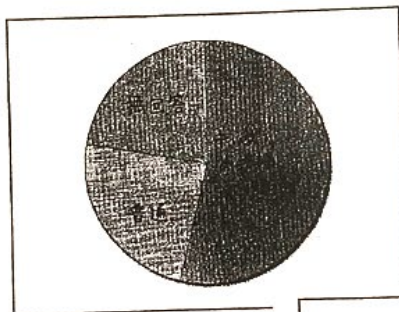
待合室 良い:85%
普通:12%
悪い:0%
無回答:4%



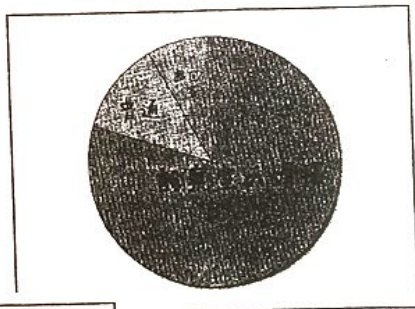
トイレ 良い:73%
普通:13%
悪い:0%
無回答:18%



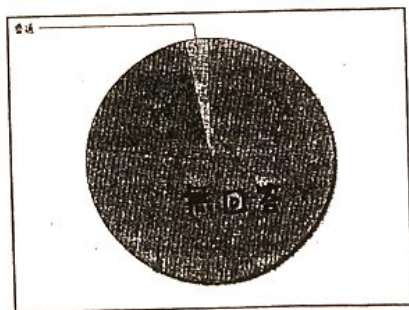
キッズルーム 良い:54%
普通:24%
悪い:0%
無回答:22%



診察室 良い:80%
普通:12%
悪い:0%
無回答:8%



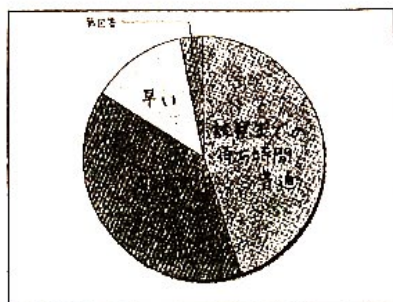
エステルーム 良い:20%
普通:3%
悪い:0%
無回答:77%



～待ち時間について～

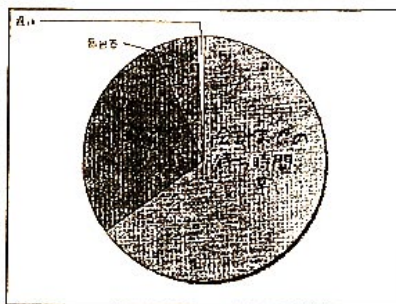
診察までの待ち時間

早い:39%
普通:45%
遅い:13%
無回答:3%



会計までの待ち時間

早い:28%
普通:65%
遅い:1%
無回答:6%



～清掃について～ 院長の独り言

病院は「病気」という「気」を持たれる患者様がいらっしゃいます。私はその「気」を『豊郷たちかわ皮ふ科クリニック』で全て落としていただき、玄関を出る際には何かわからないけれどスッキリした、心が軽くなったなあ、と言う気持ちで帰っていただきたいと思っております。

そのために、中に残った「気」は全て綺麗に『清掃』しまた新しい「気」を受け入れる準備をさせていただきたく日々の清掃に取り組んでおります。

皆様からの回答を真摯に受け止め今日より明日明日よりあさつとクリニックを成長させて参りますので、今後ともご指導よろしくお願いいいたします。

豊郷たちかわ皮ふ科クリニック院長

刀川 信幸