



ベーシックコース 実践事例報告シート



参加会場： 大阪

チーム名： 愛 Z A C N o 1

医院名： りお歯科クリニック

氏名： 内田 有香

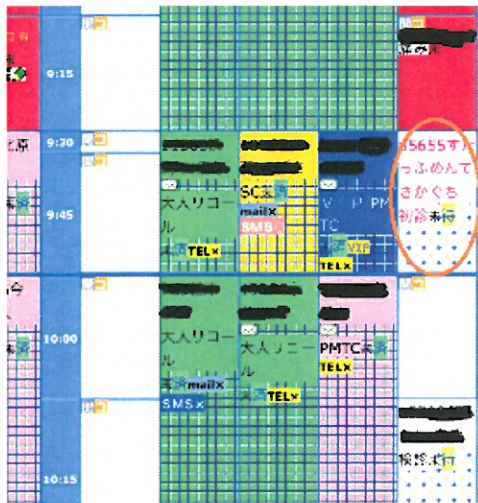
事例タイトル： 実際の診療時間に患者さま体験

No. 7

実践したこと（商品の場合、商品名と内容／会社の場合、商品名と内容）

患者さま体験をアポイントを確保し、実際の診療時間に行いました！！

普段は診療室側からしか見えない部分を患者さま体験をすることによって患者さま目線から指摘することができます。また、ポイントは診療時間内に医院のアポイントを確保し、私服に着替えて医院の正面玄関から入り、実際に受付の間診票を書き、カウンセリングから診療を行い、お会計までの一連の流れを体験したことです。



結果、どうなったか？

全スタッフが体験を行うことによってそれぞれ医院の清潔さに不備がないか異なった目線で細かく見ることができ、何よりも普段待っている患者さまの状態がよくわかったことです。ここで気になったことはミーティングで時間をかけて改善しました。 *これは貴重な体験だね！*

- ・たった5分の待ち時間でも予約時間を過ぎると不快になるので診療室内に導入したときの対応の強化。
- ・待合室が静かだと、個室でもタービンの音が響いてしまうので音響の調整。
- ・お年寄りの方は新聞をよく読まれるので腰を曲げずに取れる位置に置きなおす。
- ・緊張してお手洗いにいかれる方が多いので30分に一度チェックをして、チェック表も貼り出しをする。
- ・P 処を行う衛生士さんの言葉遣いや技術のすり合わせをする。
- ・診療室の細かな音やその忙しさが伝わってしまう。
- ・外の花壇の整頓。
- ・お会計をしていないときの受付スタッフの対応。

これまではスタッフメンテは診療時間外に行っていたので待ち時間も経験することなく、外の様子も気にすることなく施術を受けていました。実際にアポイントを確保することで医院の負担は増えることにはなりますが、それ以上の大きな気付きと医院全体の改善を図ることができました。

実践のポイント（商品などの場合、使い方など／失敗事例の場合、反省）

- ・待合室ではスタッフが違う行動をすること。お手洗いに行ってみたり雑誌を読んだり、なるべく出歩いて観察をすること。
- ・患者さまに聞かれたら「患者さまのお気持ちを理解するために勉強中です。」とお答えする。
- ・ひとり10個以上気付きを発表する。 *せっかくの機会なのでしっかりと意見を申し合ひしよう！*

☑患者満足度UP