

#### 04. 柴垣医院での接遇の取り組みについて

明洋会 柴垣医院戸越 柴垣医院自由が丘

○濱田絵美（ハマダ エミ） 山内恵美子 平尾圭市 柴垣圭吾

##### 【内容】

透析は慢性疾患であり、一生涯治療を行わなければならない。その中で通院する患者さんに少しでも気持ち良く透析を受けてもらうため、当院では 2006 年から積極的に接遇の取り組みを行ってきた。今回 2010 年から新たに開業した柴垣医院戸越でも接遇委員会を作り、自由が丘と協働して接遇の取り組みを行っているのでその取り組みについて報告する。

2012 年には当院で初めての患者満足度調査を実施し、当院での課題について明確にした。2013 年の夏には、自由が丘で取り組んでいた透析体験を実施し、透析患者さんの気持ちになり、接遇の大切さを実感した。

また冬には委員会の話し合いで接遇委員の意見として出てきた、当院の気になる 3 つの項目に着目した（スタッフ同士の呼び方、患者さんとの話声、言葉遣い）。これらの 3 つの項目に関して、患者さんの気持ちを知るためにアンケートを昨年 12 月に実施した。これら様々な活動の結果、また結果を受けて実施した対策について報告する。