

自分がシュライバーについて患者様を呼ぶ際、順番の途中で戻りの方を呼ぶ時に呼びにくさを感じる事がたまにありました。特に検査が多い日に思う事が多かったですが、福岡先生に「先にお待ちの方をご案内します」と言ってから呼ぶのがいいと提案して頂き、なるほど!と思い、実践したいと思いました。

後、皆に共有する内容をメモに残す際は文章でなく箇条書きで残すのがいいと教えて頂き、普段も箇条書きで残す事は多いですが、これからもそれは引き続き継続して行っていきたいと思います。

次回の予約を取っていく際の予約時間の案内(文言)を事務内で決め、皆が同じ案内をできるように話し合います。

これからも皆で情報の共有をし、待ち時間について質の良い医療についてレベルアップしていきたいと思います。

受付

初めて研修を受けてみて、研修の内容がとても主体的かつ具体的だと感じました。日々の業務では中々自分たちの接遇を振り返る機会がないため、今回自分たちの今の状況やこれからの課題などを改めて考えることができたのはとてもいい機会だったと思います。丁寧な対応や言葉遣いは先生にも褒めていただけたので、そこは自信を持って継続していきたいです。課題については、今回の話し合いでやはりスタッフ間の情報共有がまだ不十分だと気づくことができました。インカムなどを上手く活用し、共有し合うことで情報の食い違いは減らすことができるので、そこを徹底し、より質の高い医療を目指していきたいと思います。そうすることで、より患者様に感動する医療を提供できるのではないかと考えます。

本日の診療で早速みなさんが昨日出た課題を改善しようと動かれているのがわかり、対応の速さと意識の高さに驚きました。自分も遅れを取らないよう研修内容をまとめて一度自分自身でも振り返り、これからの診療に繋げていこうと思います。

管理栄養士

今回学んだことは、予約の時点でわかる情報は前もって伝えることが大切だと改めて感じました。

予約をとった際、「〇時ご予約承りました」と伝える事が多いのですが、患者様によっては、この時間に来ると感じる方もいれば、この時間に診察に入ると感じている方がいると知り、言い方を分かりやすくするべきだと思いました。

そして、検査にかかる大体の時間を伝える事で、終わる時間も想定でき、患者様も安心できると学びました。

このような事を改善し、学んだ事を意識して過ごしていこうと思います。

受付

今回もお忙しい中研修ありがとうございました。

最近の私は受付をする中で、患者様のカルテを早くチェックインし、待合室にご案内をするといった、業務を終わらす事を考え過ぎていた気がします。素早く業務をこなす事も大事ですが、やはり混雑時はスムーズにいかなくなります。そんな時に伝えられる情報をこまめに提示したり、気持ちに寄り添った声掛けがあるだけで印象が違いますし、伝え方を変えるだけで捉え方も変わる事を改めて気づく事ができました。

なぜ待つのか、なぜ検査するのか、理由付けてご案内し、患者様の安心感に繋がる対応を心がけていきます。

受付

先に検査を行ったり診察なしで処置だけで帰る方はどうしても番号の順番通りに呼べないのでそういった時は必ず「順番が前後します。」と一言言うことが大事だと学びました。今までは少しでも患者様に順番通りに呼んでないことが伝わるように自分なりに考えていましたが福岡先生のアドバイスを聞き足りなかったなと思いました。

また、スタッフの方の意見で説明の時に患者さんとダブルチェックしているとあり、自分も検査の説明などの時に真似してみようと思いました。

今のクリニックの強みと自分が行きたいクリニックを書き出して比べたときに自分ができることとまだ成長過程のところが見えたので今回の研修の学びをこれから実践していきたいと思います。

看護師

患者様に話す際、形容詞を使った話し方をしていた場面が多かったと思ったので気をつけていきたいと思った。

当院の強みと自分が通いたい病院の話し合いで今後の課題を意識していきたい。

強みである引き続きも接遇や対応力をもっと高めていきたいとも思った。

看護助手

今回の研修を通して、普段はつい働く側の目線でクリニックとしてのあり方を考えてしまっていたのですが、今回のワークを通して、患者様の立場に立って、自分が患者としてどのようなクリニックを求めるかという点を考えることが大事だと改めて実感しました。

インカムを工夫して使って、スタッフ間の情報共有を上手に行い、患者様の待ち時間を減らせるようにしていきたいと思いました。

また、アナムネの時に患者様によっては答えにくい質問もあるかもしれないため、なぜその質問をするのかという理由を添えるようにして、よりよいアナムネが行えるようにしていきたいと思いました。

これからも情報先手で、事前に患者様に説明することを徹底していきたいです。

看護師

予約をとった際の案内の仕方を変えようと思いました。何月何日何時のご来院をお願いしますと案内していこうと思います。

患者様からどのくらい待つのかと聞かれることが、多くあるので今の診療の状況で何分くらい待つということを伝えていこうと思います。伝えた時間よりも待つ時間が長くなる場合も具体的に(検査の方がいる為など)伝えるようにしていこうと思います。情報先手は常に意識していこうと思います。

インカムを使う際は、誰に伝えるのかを明確にしていこうと思います。

今回、指摘された部分は改善していくよう努力していきます。

受付

クリニックの強みが接遇や清潔感とみんな感じていてこのまま継続していけるように努力していきたいと思いました。混雑時はやらなければいけない事がいっぱい全体を見る余裕がなくなってしまうので、そういう時こそインカムでアナウンスしていきたいと思います。

看護助手

人は言われた時間よりも長く待たされると、待っているという感覚になるので、実際にかかる時間よりも+10分長い時間を伝えておくこと。時間が長くなった瞬間に患者さんに説明、伝えることはしていなかったため、しっかりその都度伝えて行こうと思いました。検査を待つ時間を詳しく伝えていいのか迷っていたので、先生に質問できてよかったです。

カルテの呼び出し番号が前後する時に、患者さんをお呼ぶ前に「先にお待ちの方をご案内します。」と一言付け加えるだけで、どうして自分がなかなか呼ばれないのか把握できるし、患者自身も受け取りやすいので実践していこうと思いました。

看護師