

第4回ふれあいフェア開催

平成28年10月6日(木)午後から患者さんとの交流イベント

“第4回ふれあいフェア”を開催いたしました。

イベント内容は、定番となりつつある(1)院長の健康講座、(2)患者さん参加型のクイズコーナー、(3)寄席の3部構成です。

健康講座は「眼がかさかさ、くしゃくしゃ、ごろごろ～もしかしてドライアイかも?～」ということでお話させて頂きました。動画が作動せず焦りまくり(苦笑)。これから寒くなりエアコンや暖房が入ると目が乾きやすくなるので、少しでもドライアイについて理解を深めて頂ければ幸いです。看護師スタッフによるクイズは、患者さんから日頃よく質問されることなどを6問出題し、あとでその内容について解説。「イベントでこんなこと言っていたなあ～」みたいな感じで頭の片隅にインプットされれば嬉しい限り。全問正解の方も結構おられ、熾烈なジャンケンのお二人の方が景品を見事にゲット。おめでとうございます。

寄席では、桂あおばさんと月亭太遊さんが4年連続の出演。“かじかわ亭”には、もう欠かせない存在です。横の部屋で聴いていたのですが、患者さんにめっちゃ受けていましたよ。「笑う門には福来たる!!」お二人からいっぱい“福”を頂きました。限られた時間ではありましたが、皆さんと一緒に楽しく、学べたのではないかと思います。(院長：梶川)

ふれあいフェアに参加して下さいました皆様、本当にありがとうございました。今回、クイズの進行を初めてさせて頂きましたが会場には活気があり、思っていた以上に、良い雰囲気みなさんの笑顔に助けられて無事終えることが出来ました。とても和やかな時間を過ごせたと思います。

寒さも日毎に増していますが、体調を崩さぬようお元気でお過ごし下さい。

(看護師：吉田)

《参加された患者様からのお声》

① 医院全員による親切・丁寧・笑顔に触れ、患者として感謝しており、更に医療以外の梶川眼科医院の関連交流イベントに元気で出席できること大変嬉しく思います。

② 普段あまりお腹の底から笑うことがない私ですが、毎回このイベントで思う存分笑うことが出来て本当に良かったです。院長先生始めスタッフの方々、本当に有難うございました。先生とスタッフとのチームワークがいつも良く出来ていると感心します。



親切・丁寧・笑顔がモットー

梶川眼科医院 情報誌 (年4回季刊発行)

瞳きらきら通信

TEL 078-732-0091 兵庫県神戸市須磨区前池町3-4-1

2017
冬
vol.23



院長ごあいさつ



院長 梶川大介

あけましておめでとうございます♪♪

ズバリ今年の目標は、「ポジティブのイメージを持って、認める・聴くが出来る院長になる!」です。

昨年末にかけて素敵な気付きと学びの機会を頂きました。

1つは、里美姉やん(尾崎里美さんのニックネーム)主催のお笑い心理学というセミナー。ゴルフをされる方だったら経験があると思いますが、池越えのショートホールの場面。「池にボールはめたらどないしょう」と思って打ったら池ポチャ。。。「やっぱり入ってもた」やっぱり?!イメージが現実化する!!「夢や目標をイメージし、それが実現した未来を創る。自分の未来は、すべてはイメージすることから始まる。」自分がどうイメージするかで、自分の人生が大きく変わる事例などを関西弁丸出しで色々紹介して下さい、とても興味深かったです。

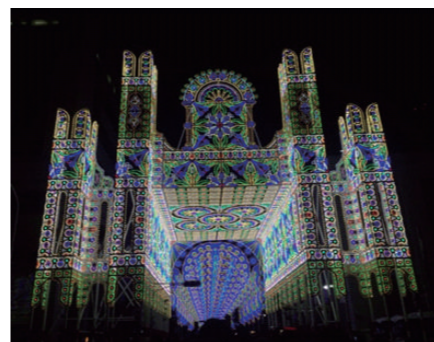


もう1つは、銀座コーチングスクールの講習。コーチングは、対話により相手の気付きを引き出し、自発的行動を促すコミュニケーションスキルです。基本的な重要なスキルのうち「認める」「聴く」があります。認めるとは、ありのままの事実や存在をただそのまま受け止めます。決して評価や他の誰かと比較したりしません。相手の話に関心や興味を示し、心をニュートラルにしてひたすら聴く。これは自分にとって相当ハードルが高いけど、コーチとクライアントの立場でのワークを通して信頼感や安心感を醸成するためにめっちゃ大切であることを痛感。まずは自分から変わらなきゃ。来年の大晦日、自分がどうなっているか楽しみです。今回の講演でご縁を頂いたコーチやゲストから色々な気付きを与えてもらい、感謝、感謝です。

最後になりましたが、2017年が皆様にとって笑顔で幸せに満ちた年となることを祈念して、新年のご挨拶とさせていただきます。

コラム数珠つなぎ

今回は、視能訓練士・能登原がお届けします!



阪神・淡路大震災犠牲者への鎮魂のための神戸ルミナリエも今年で22回目を迎えました。

「地しんてすごくこわいんだね。大切な人がなくなったらどんな気持ちかな。そうぞうしてもわからないけど、すごくかなしくてめっちゃかなしくて、かなしくてかなしくてかなしいけど、ないでもないでもない、もうもとははもどらない。いのちがなくなったら何もかもおしまい。いのちはとても大切です。町はもとどおりだけど、きずついた人たちの心はもとどおりじゃないと思います。でもみんながんばっていると思います。」

10年も前の話になりますが、当時小学2年生の娘が書いた作文。この時期になると「命の大切さ」に併せてこの文章を思い出します。

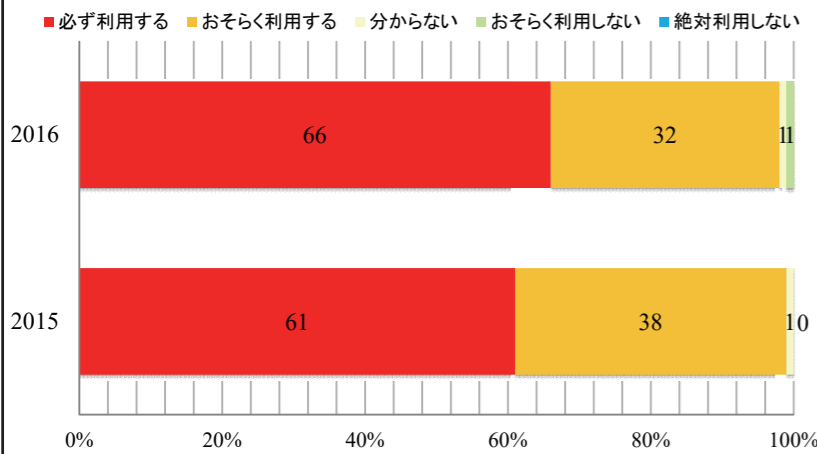


第7回患者アンケート結果報告

平成28年9月に患者様の満足度向上を目的としたアンケート調査を行いました。多くの方(無作為に抽出させて頂いた患者様300名のうち回答者145名)にご協力を頂きまして誠に有難うございます。アンケート結果を集計しましたので、その主なものについてご報告します。

当院への再来意識

また何かありましたら私どもの医院に来て頂けますか？

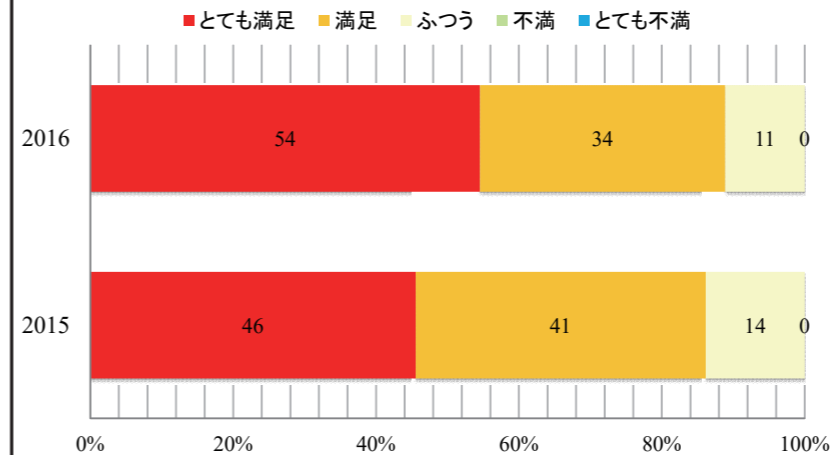


「ぜひ来たい」という回答は、昨年61%から66%と上回りました。「たぶん来る」「ぜひ来たい」を併せた回答は昨年99%で今年度98%とほぼ横ばい状態でした。

● “チーム梶川”の今年度の目標

「ぜひ来たい」と80%以上の患者様に思ってもらえるよう問題意識を絶えず持ち続け、親切・丁寧・笑顔をもっと一に新たな取り組みにも挑戦し、より良い医院作りを目指します。

医師の診断や治療・説明



受付の具体的な対応について訊ねたところ、①説明の解り易さ・②話を聴くこと・③治療方針に関して各々89%・89%・85%の方から満足を得ています。

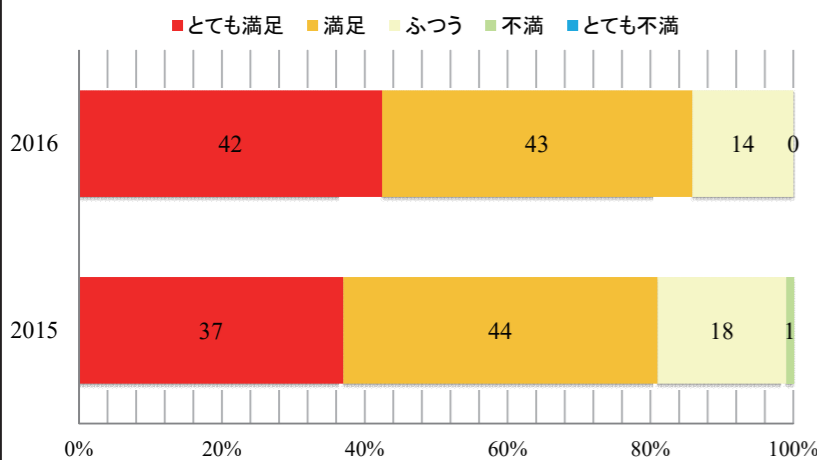
● 院長の今年度の目標

- ①ポジティブなイメージを持って、「認める」「聴く」ことが出来る院長になる。
- ②医師の説明・聴く姿勢・治療方針の満足度「とても満足」60%を目指す。

患者様からのコメント (一部抜粋)

- ※先生はじめスタッフの皆さんがとても親切・丁寧に接して下さいます。安心しています。
- ※いつも明るい対応ありがとうございます。安心して利用できるのも周りの方にも紹介させて頂きました。丁寧で親切な皆様を自信を持って紹介させて頂いています。これからも宜しくお願い致します。
- ※いつも優しくご親切に対応して下さい嬉しく思います。待ち時間では壁新聞など読ませて頂いて院内の和やかさを知ることができ、気持ち良く安心して診療をお願いすることが出来ています。
- ※皆さん、とても感じが良いのと、テキパキ動かれています。スタッフ同士も仲良くされているように見えます。
- ※スタッフの皆様方は、いつも優しく笑顔で丁寧に接して下さいますので安心しておりますし、ありがたいと思っております。
- ※先生をはじめ受付の皆様、看護師・診療の皆様、笑顔が良く優しく接して下さいますので、ついつい自分も笑顔になります。ありがとうございます。
- ※スタッフの皆様笑顔とセンスの良い対応にいつも感謝しております。先生にはちょっと遠慮がちなあ。それと熱帯魚にはいつも癒されます。別世界に心を置いて帰りますの。ありがとうございます。
- ※皆様、良く動かれ、各々の持ち場をしっかりと維持されているのを拝見して感心しています。
- ※子供だけで通院させた時も、きちんと解り易く本人に説明したり、対応して頂けるので助かります。

受付の対応

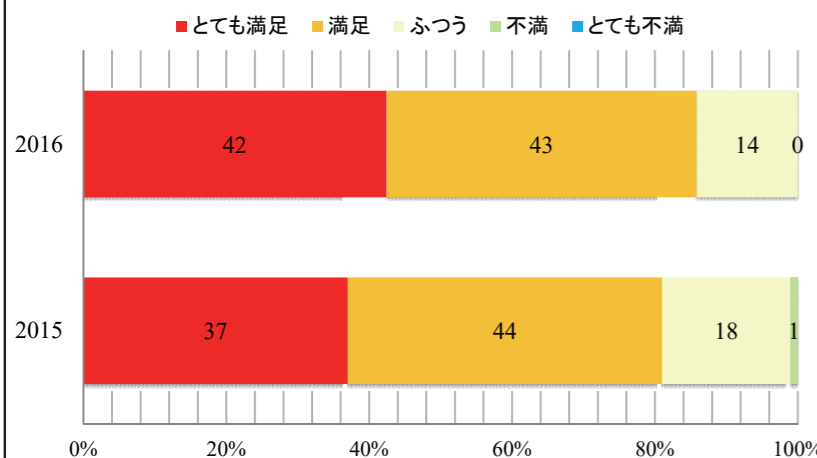


受付の具体的な対応について訊ねたところ、①笑顔・挨拶・言葉遣い・②話しやすい雰囲気・③気持ちの良いお見送りに関して各々93%・89%・82%の方から満足を得ています。

● 受付の今年度の目標

- ①私語・雑談・笑い声など「皆で注意し合える職場の環境を作る」
- ②常に「目配り・気配り・心配り」を念頭において患者様のお声掛けをする。
- ③満足度の%が上がりそれを維持するために、引き続き待合室まで保険証のお返しを実施していきます。

看護師・診療助手の対応



看護師・診療助手の具体的な対応について訊ねたところ、①笑顔・挨拶・言葉遣い・②話しやすい雰囲気・③検査指導や処置の安心感に関して各々89%・84%・83%の方から満足を得ています。

● 看護師・診療助手の今年度の目標

- ①患者様に寄り添い、心のこもった眼科医療を目指します。
- ②仲間との信頼関係を築き、笑顔が溢れる職場作り。
- ③スムーズな検査と、迅速で丁寧な対応に心がけます。
- ④患者様とのコミュニケーションをとり、より良い関係を築く工夫をする。

最後に

先日はご多用の中アンケートの回答につきまして、ご協力をいただき誠にありがとうございました。おかげさまで多くの方々から貴重なご意見を集めることができ感謝の気持ちでいっぱいです。今回のアンケート結果を今後の梶川眼科に活用できるよう事例ごとにまとめていく予定です。今後もお気づきの点などがあれば、お聞かせいただければと存じます。今後とも、なにとぞよろしくお願い申し上げます。(受付:西山)

お褒めや感謝の言葉をいっぱい頂き、本当にありがとうございました。一方、お叱りの言葉やご要望もありました。誌面の都合上、その対応についてはこちらに掲載できませんので、ホームページに掲載の予定です。「梶川眼科に来て良かった」「梶川眼科にまた来たい」と患者様から思ってもらえるようその声に全員でしっかりと向き合い、少しでも患者様のお役に立てる“チーム梶川”を目指して頑張っ参りますので、今後とも宜しくお願い申し上げます。(院長:梶川)