

2024年7月2日、月1回のリハビリテーション科全体ミーティングで岩崎副主任主導のもと、接遇に関する検討会を実習生も交えて行いました。

はじめに、岩崎副主任から「待ち時間が生じた場合の対応が良くない。」という外来リハビリテーションの患者様からのご意見を伝え、各班でそのご意見に関する問題点と対応策について話し合いました。その後、全員で共有することを目的に各班の代表者が発表しました。さいごに、岩崎副主任から「待ち時間が生じた場合は誠意をもって謝罪する。どのような状況でも患者様の事を考えて行動する。」ことを全体へ伝えました。

今回の検討会で決定した対応策を以下に記載します。

1. 予約時間には遅れない。
2. やむなく予約時間に遅れた場合、誠意をもって謝罪をする。
3. 予約時間に遅れることがわかった段階でクラーク・助手に連絡し、クラーク・助手から患者様に事情を伝える。それに伴い、クラーク・助手用の PHS を用意する。

今後も、患者様に満足していただけるサービスを提供できるよう、スタッフ一丸となって取り組んでまいります。

(文責 藤原 聡)

### 【検討会風景】

