

TQM活動

第9回 医療の質向上交流発表集会

TQMとは医療の質改善をすすめる運動です

2013年12月に第9回目の「医療の質向上交流発表集会」を開催しました。職員の他、地域の連携医療機関や医学生の方などの参加もあり、全体で350名が参加し、47チームがエントリーして取り組みの成果を発表しました。

最優秀賞に輝いたのは「電話好感室をめざして」というテーマで電話対応改善に取り組んだチーム「電話好感室」でした。

千鳥橋病院の代表電話応受の総務部電話交換室は、「いつかけても“ただ今電話がこみあっています”とアナウンスが流れてつながらない」「いつも待たされる」など多くのご指摘をいただいてきました。まさに、患者サービス職場改善、医療の質向上が必要な職場となっていました。

そこで、電話の「お待たせ解消」プラス「対応のレベルアップ」を目標に今年の夏から約3カ月間の職場改善が始まりました。



業務改善
どうする？

「お待たせしない」ための

改善-① 増員とレベルアップ

「お待たせ」の原因は人員体制でした。一人が休憩時は対応が重なって「お待たせ」をしていました。

そこで、8月以降は4人シフトの体制に強化し、「お待たせ」を解消しました。

さらに、スタッフ増員の機会に当たり前以上のことをしようとアンケート調査をしました。

アンケートの内容

1. 言葉遣いは正しく美しいか？
 2. 迅速な対応ができていますか？
 3. 正確な取り次ぎができていますか？
 4. 丁寧に明るい対応ができていますか？
- 以上の5段階評価と、ご意見ご要望も書いていただきました。

電話交換室から各職場への

改善-② 正確な取り次ぎでスムーズに対応

あいまいな部分を明確にしていくことから始めました。たとえば、「紹介状」と言われたら、すべて連携室？、「胃カメラ」と言われたら、何を確認して取り次ぎ先を判断するか？など…。

方法としては、総務部と各職場責任者でやりとりしてもらい、正しい取り次ぎ先をはっきりさせていきました。それにより、明確に取り次ぐことが可能になりました。

その結果、「たらい回し」がなくなり、外線・内線・交換手の三者ともストレスが減少しました。

お待たせ率が
14%から6%に
半減しました

さらに患者様へのサービス向上に努めます

このような業務改善を3か月間行ってきた結果、8月までは14%の電話にお待たせアナウンスが流れていましたが、8月以降は半分以下の6%になりました。今では「あーやっとつながった」というセリフから始まる電話はなくなりました。

また、「以前より対応が良くなった」「いつも助かってます」などの温かいコメントもいただきました。

良かった



小倉です

総務部電話交換室の
スタッフ紹介



佐々木です



安松です



水取です

♪こんにちは
千鳥橋病院で
ございます♪



総務も含めて検討した結果、「こんにちは千鳥橋病院でございます」が親しみがあり、長すぎない、ということで現在の第1声に決まりました。