

茅ヶ崎セントラルクリニック 山下 達也(経理事務/事務)

- 功 績 直接はかかわりのない患者さんであっても苦しんでいる患者さんのお役に立てた功績
- 推 薦 者 井上 和幸(事務課長/事務)
- 推 薦 理 由 苦しんでいる患者さんへ適切な情報を提供出来た事で、地域の医療機関として「貢献」し、ご家族に「安心」を提供出来た事は、クリニックの評価を引き上げたと考え、理事長賞に推薦いたします。

内 容

山下氏は入職して3年目の事務職員です。日々の業務に真摯に向き合い、サポート部門として率先して業務に取り組んでいます。

当クリニックは透析専門のクリニックですが、泌尿器科と標榜しており、人工透析とは知らずに一般の外来と勘違いされ、電話でのお問い合わせや間違えて来院される方が多数いらっしゃいます。

都度、説明し、お断りすることは毎度の事で、目の前で苦しんで帰る方や、中には怒って一言二言文句を言って帰られる方も多々いらっしゃいます。

標榜を変えられないならば今後も同じ事象が発生する事を踏まえて、何か出来ることは無いかと思案していた時、山下氏より「他に泌尿器科は?という質問をいただいたので、せめても情報を提供するのはいかがでしょうか」と提案がありました。

市内で泌尿器科を標榜しているクリニックを一覧表にし、かつ住所地から医療機関がわかるように表記した地図を作成し、電話での受け答えも変更し、8月より来院された方に用紙を配布し始めました。

先日も間違えて来院された患者さんへ説明し、用紙をお渡ししたところ、後日患者さんの奥様がわざわざ来院され、「大きな病院に行っても受け付け終了です。どちらかに無いかという質問をしてもわからないと言われました。しかしセントラルさんは丁寧に住所から近い病院を探して、用紙だけでなく電話までしていただき、とても助かり安心しました。ありがとうございます。」というお言葉を頂きました。