

# (株)メディカ・コンサルティングの 役立つ経営情報

知って満足!

## 患者さんに選ばれ続ける医療機関

### 患者さんの感動

患者さんは皆様方の病医院に、ある「期待」をして通院します。

しかし、患者さんがどこに「期待」しているかを正確にご存じでしょうか？

それが医療技術なのか、快適さなのかは三人三様ですが、病医院がその「期待」を把握しきれていないことは大きな問題であり、患者不満にもつがります。

例えばいくら高額な設備投資をしても、患者さんがそれを望んでいなければ過剰投資になりかねません。

院内の改装計画があっても、患者さんはもっと先生に説明をして欲しいと思っていれば、改善ポイントの優先順位は変わります。

この「期待度」を測定し、実際の「満足度」と比べることで、本当の患者ニーズが分かります。

病医院側が患者さんの「期待度」を上回る「満足度」を提供すれば、感動につながります。 = 期待 < 満足

逆に患者さんの「期待度」未満足であれば、一定の満足はあっても感動はあり得ません。 = 期待 > 満足

従来の単純なアンケート調査では、この点を測定出来ない事がありましたが、弊社では「患者期待度アンケート」を実施し、改善項目を明確に抽出し改善出来る仕組みづくりをご提供致します。

患者さんが感動すれば「口コミ」が起きます。

「口コミ」が起れば新規患者が来院します。

診療報酬改定だけに一喜一憂しない、更なる強固な経営基盤づくりを目指しませんか。

### 「口コミ」4つの?

## ? 1 「腕さえ良ければ口コミで患者は来る。」

これをレストランに例えてみますと、「味さえ良ければ客は来るものだ。」ということと同じです。しかし「味が良い」「腕が良い」ということは「最低必要条件」であって「十分条件」ではありません。医薬産業政策研究所の調査によると、患者の判断材料は、概ね「医師の説明」です。

自分が納得いく説明をしてくれた、話を聞いてくれたなどというように技術とは直接関係のない部分にも気を配ることによって評価は大きく変わってきます。

⇒ 大切なのは医療の専門家としての能力プラス  
「コミュニケーション能力」です。



島経営グループ

株式会社メディカ・コンサルティング

〒920-0841 金沢市浅野本町2丁目9番25号

Tel 076-252-0162(代) Fax 076-251-4615 <http://www.hatakekeiei.com/>

グループ企業：税理士法人 島税理士事務所