

# 長崎北病院 伝言板 12月号

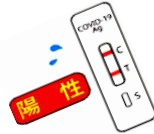
令和6年12月1日発行

12月。寒くなってきました。普段は落ち着きがある師(僧侶)も走り回るといふ「師走(しわす)」。あれもしていない、これもまだと走り回る年末。毎年同じ事の繰り返し。もっと前からやっておけばよかるうに。わかっていますがイルミネーションが瞬き、尻に火がつく(失礼)まで腰が上がりたのが凡人の悲しさ。さあ今日から着々と片付けましょう! いや、やっぱり来週からにしよう。



## QSCA

マイコプラズマ感染(肺炎)が広がっています。当院にも何人か受診されました。コロナ、インフルエンザは嵐の前の静けさ。ポツポツ程度。静かだと注意力は散漫になるもの。喉が痛い、熱など体調不良があっても、以前なら「コロナか!」となったでしょうが、今では「風邪かな、様子見よう」となります。感染が広がってしまいますもう一度気を引き締めて「コロナ?インフル?」と疑って検査を受けましょう。



皆様にとって今年はどうな年でしたか? 1月の能登半島地震、日航機と海上保安庁機との衝突事故、8月の日向灘地震、9月には能登半島豪雨。事故や災害が多かった一年。世界でも紛争、戦争、自然災害など暗い話題が続きました。パリオリンピックや投げの北口榛花選手の金メダル、大谷翔平選手の活躍、日本原水爆被害者団体協議会のノーベル平和賞受賞。

明るい話題は少ない。社会的にも明るい雰囲気はありませんでした。景気が良いという感じはなく、賃上げといえど実質は苦しくなっている。全てが値上げ。米が消え、令和の時代に米騒動。



ガソリンも100円の時代もあったが今は長崎は平均182円。一万円でお釣りが来ない。円安や株など、どこがどう関係しているかは理解はできませんが、どの業種も“好景気・ニコニコ”の業界は少ないようです。医療業界もといふか医療業界は特に暗黒。今春の医療費改定は実質マイナス改定。国公立病院の95%が赤字。国公立病院は私たちの税金、公費の投入で倒産の危険はない。民間病院では赤字が続けば消滅します。医療機関の4割以上で冬のボーナスが減額とのニュースも流れています。ボーナスも問題ですが、きちんとした医療ができなくなります。病院は人件費、電気、水道、材料費、給食費など全て増えていますが値上げはできません。経費削減などはもちろん大切ですが、患者さんが来なければ仕事はありません。今後も真っ当な医療を続けるには患者さんに選んでもらうしかありません。そのためには医療の質、量はもちろんです。レベルの低い病院は消えていきます。しかし、それだけではありません。技術、設備は良くとも態度や接遇が悪ければ次はもう行きたくなくなります。

あるセミナーの話です。「自分が行った飲食店で一番良かったお店のことを思い出してください」と聞くと出席者からは「料理、食材、ロケーション」などいろいろな話が出たそうです。しかし、「今までで一番酷かったお店の話をしてください」と聞くと全てが接客の話だったそうです。言葉や態度などの「接客」が顧客をなくす一番の原因でした。逆に「また来たい」「応援しよう」と思ってもらえるのもまた言葉や態度など接遇が大きいのです。QSCAと言う指標があります。Q:品質(クオリティ)、S:接客(サービス)、C:清潔さ(クレンリネス)、A:雰囲気(アトモスフィア)です。お客が無意識に評価するときの基準だそうです。

病院は医療機関。接客業ではない。そう言われることもありますが、選ばれる、選ばれないには接遇、QSCAは大きく関係しています。自分の言動大丈夫ですか? 意識してみましょう。(A.S.)

