

ハートフル・メディカル旬報

岡税務労務会計事務所

TEL 092-851-3689

FAX 092-851-7403

医療経営者のための経営学

患者数が伸びない診療所の対策

質問 「駅に近いテナントビルに入り、賃借して内科の診療所を開業したが、オープンして1年がたっても患者が思うように伸びない。その対策をどうするか」

回答 1. 再度、診療圏の状況を詳しく調べる。その際に最も重要視したいのが、競合医療機関の現状把握である。まず、自院の周辺にある診療所をリストアップして、各クリニックの診療内容、来院患者数、院長の略歴と年齢、後継者の有無などを調べる。その結果、例えば、自院と同じ内科で糖尿病の診察をセールスポイントとし、多くの患者を確保している診療所が近くにあれば、そのクリニックがあまり手がけていない診療分野に力を入ると、自院のアピールできるはずだ。近隣の診療所を上回るアメニティーや接遇で差別化を図るのも手だろう。

2. 自院の患者がどの地域から来院し、患者の少ない地域はどこなのかもしっかり把握しておきたい。そうすれば、潜在患者の多い地域を知ることができ、そのエリアを対象に重点的に集患対策を講じることができる。

3. 地域住民の生活動線も把握しておきたい。生活動線は昼間と夜間、天候などで大きく異なり、そのことが集患に少なからず影響を与えるからだ。

4. 地域住民の評判を聞くのも効果的である。住民の生の声を参考に、自院のPR方法や診療内容を見返すことができる。

(参考:「日経ヘルスケア 21」2005年8月号)

行政からの情報

公道の一体性の要件を緩和

1. 厚生労働省は7月1日、都道府県に対して、「公道等を隔てた医療機関における施設の一体性について」を通知した。

2. 通知では、医療機関の施設が公道を隔てて配置されている場合、患者の往来に支障を来さない距離であり、施設間を隔てる公道に両施設が面していること、施設を隔てる公道への横断歩道の設置や医療機関職員による介助など患者の安全性への配慮があること、の二つの条件を満たしていれば、施設の一体性を認めるとしている。

3. これまで、同省は、「全体で一体性を確保している必要がある」として、原則として、渡り廊下の設置を指導してきた。

(2005年7月1日 現在)

医療経営者のための危機管理

文書化の目的と内容

1. 医療過誤防止のために、決めたことを文書化し、職員に徹底することは、非常に重要である。文書化の目的としては次の点があげられる。

その医療提供施設における仕事のやり方の標準・基準を確定する。

その標準の仕事のやり方を職員に周和する。

職員による作業のばらつきをなくす。

職員の教育用のテキストとする。

ノウハウの蓄積として残す。

2. 文書化すべき内容

文書管理、記録の管理、内部監査、不適合製品の管理、是正処置、予防処置

品質方針、品質目標、品質マニュアル

組織図、プロセスフロー、各種業務規定、各種手順書など

(参考:「医療事故防止」):じほう

古典に学ぶ

必要が安らかで無欲になれば

「平易恬淡なれば即ち憂患入る能わず、邪氣入る能わず。故にその徳全くして神かけず」

(訳)「平易恬淡」とは、あっさりして、こだわりがないこと。心が安らかで、無欲になった状態をいう。そうなることができれば悩みも苦しみもはいりこむことができないし、病気などの悪気もつけこむ隙がない。だから徳もそこなわれな

いし、心の働きも常にいきいきしているのである。

(参考:守屋洋「老子・荘子」):PHP研究所