

ほほえみ



医療法人杏仁会 松尾内科病院

http://mihara-matuohp.or.jp

患者サービス向上委員会活動誌

発行日：平成 25 年 9 月 10 日

発行元：患者サービス向上委員会

毎月 1 回発行

編集責任者：大枝

vol.68

患者サービス向上委員会は、病院・施設の利用者様にご満足のいただける医療・福祉サービスの提供に努めています。

平成 25 年度

接遇年間目標

笑顔であいさつ

患者サービス向上委員会の活動紹介

看護部長 池庄司 和子



はじめに ~委員会設置の背景~

現代の医療において求められているのは、「効果」を前提とした質の高い医療と患者さんが満足できる医療サービスです。すでに、厚生労働省でも、医療は基本的にはサービス業務であると明言しています。医療機関が生き残るためには、「医療の質」と「充実した医療サービスの確保」が不可欠と言われている昨今です。当院においても例外ではなく、患者さんに良質・快適な医療・看護を提供していくことが大切になります。

委員会設置の目的

このような背景のもと、本委員会は平成 25 年 6 月に「患者及び職員からのサービス改善のための意見・苦情を収集し、また接遇に関する教育・研修を実施する等のサービス向上を推進すること」を目的として、接遇委員会から名称を改めました。

活動の経過とその概要

平成 25 年 6 月に、委員会の任務・構成・規程等が検討され、第 1 回の患者サービス向上委員会を開催。同委員会には、下部組織として 5 つのワーキング・グループ（下記）があり、久田委員長の強いリーダーシップのもと積極的に活動しております。

ワーキング・グループの紹介

1. 満足度調査 G：職員満足度調査 外来・入院患者対象満足度調査
2. 環境整備 G：病棟・外来接遇パトロール 病棟・外来環境ラウンド
3. 文化活動 G：患者図書管理 ボランティア活動
4. 待ち時間調査 G：外来患者待ち時間調査
5. 苦情対策 G：よろず相談室設置 障害者対応
詳細については「患者サービス向上マニュアル」を参照してください。

特に、環境ラウンド・接遇パトロールにおいては、複雑な業務の中相互チェックを行うなど、部門間の壁や職位の上下を超えての活動にはすばらしい成果が見られています。

今後、患者・ご家族の方からの「声」を貴重な「宝」として受け止め、多くの皆様から「選んでいたいただける病院」となれるよう委員会活動をすすめていきたいと考えております。

皆様のご理解とご協力をよろしく願っています。

委員会活動により改善したこと

1. 入院案内の作成

第 3 病棟棟長 品川

看護部では、入院患者さん用のパンフレットを作成し、各病室に一部ずつ設置しました。

今までは入院時のオリエンテーション用のパンフレットが無かったため、統一した説明が出来ていませんでした。この入院パンフレットを作成したことで患者さんからは「知りたいことが書かれている」「今まであやふやだったことがわかりやすく書いてあった」との声をいただき、効果を感じています。

この入院パンフレットを活用し、患者さんに、より充実した入院生活を送っていただきたいと考えています。

2. 退院時アンケート調査

第 3 病棟看護師 岡田(ま)

今年の 5 月より、退院される患者アンケートを実施するようになりました。自分で記入ができる患者を対象としています。今までは、意見箱の苦情などですが、患者の声を聴く事は出来ませんでした。しかし、3ヶ月間集計をしてみ、身近に患者の声を聴く事が出来るように感じています。医師、看護師を始め病院スタッフの印象も 70-90%と高評価を得られています。また、「病院スタッフから元気付けられた」と半数以上の患者が思っているようです。自由記載の欄では、「スタッフ一人ひとりが丁寧でめ細かく対応をしてくださり安心できました。」「入院してすぐ社会福祉士の方に声をかけて下さり、連携が取れているように思いました。」「皆様の笑顔に癒されました。」等の良い評価の声が聞かれています。スタッフが患者さんを観察するように、患者もスタッフを観察しています。患者さんによりよい入院生活

を送っていただけるように、これからも援助していきたいと思います。また、患者の声をしっかり聞き、アンケートを通して、スタッフに伝達していこうと思います。

3. あいさつ運動

外来診療棟看護師 坂本

【活動内容】

患者サービス向上委員会では、気持ちの良い挨拶ができることを目指して、毎週月曜日の全体朝礼前に各部署から 1 名参加し、職員に対してあいさつ運動を行っています。



【取り組んだ結果、改善したこと】

本年 5 月に、看護部長による全職員を対象にした接遇研修会を終えた後、職員の意識が前向きに変化してきました。以前は、声も小さく、足早に通りすぎる職員も居りましたが、大きな声で心を込めてあいさつ運動を行うことで、確実に挨拶ができています。あいさつ運動時に、『職員間の気持ちの良いあいさつ』という標語を掲示したことをよって、視覚的にも職員に訴えかけてきました。このような取り組みを行い、職員から、挨拶をすることは気持ちいい、と言われるようになってきました。今後も、「継続は力」を合言葉に頑張っていきます。

接遇パトロールと環境ラウンドの意義と効果

接遇パトロールについて

【1】接遇パトロールの意義と効果

6 月から毎月接遇パトロールを行っています。部署毎に 10 項目の目標をたて、委員のチェックと所属長の指導により確実に接遇改善を行うことを目指しました。各部署で接遇に対する意識が高まるのはもちろん、自部署のできていない傾向を把握することで各部署が自主的に接遇改善する効果も期待しました。また、接遇パトロール 問題点の把握 対策、改善結果の報告を毎月繰り返して継続することで、PDCA サイクルを達成するように指導しています。7 月のパトロールは、全体で 9 割以上目標達成しました。



接遇パトロール風景 ▶

【2】今後にむけての豊富

以前は年間の接遇目標を掲げるだけで、問題点の把握や改善されているかどうか不明でしたが、PDCA サイクルを定着させることで、個々の接遇レベルを向上させ、地域一番の接遇を目指します。

環境ラウンドの意義と効果

「職場環境の問題点を把握し、安全で快適な環境に改善していく」ことを目的に、環境ラウンドを開始しました。

ワーキング・グループによるラウンドを月単位で計画し、各職場を相互チェックすることで問題点を挙げ、改善に取り組んでいます。

部門の違う職場をラウンドすることで、客観的に現場の状態をとらえることができ、良いところは互いに入れ、改善が必要なのは、意見を出し合いながら、よりよい職場環境となるように活動しています。

こうした職場環境の整備・改善は、職員のモチベーションの向上と同時に、患者満足度の向上に繋がると考えます。そして、延いては地域の方から選ばれる病院へと成長していくことを目指し、活動を継続していきたいと考えています。

部署における取り組み紹介

サービス推進課

宮崎課長

各科へのご案内、処置室への患者呼出、お困りの患者さんへのお手伝い。

患者さんに合わせた対応を心がけ患者さんの不安を少しでも取り除けるよう職員と連携しスムーズな対応を心がけています。

診察待ち時間は、改善の方向を目指していますが、待ち時間が長いことに殊更ながら申し訳なさを感じています。診察の順番が近くなったら携帯電話での呼出や来院時間を遅れさせていただくよう連絡をしています。思いやりの気持ちをお忘れのこ来院された患者さんや家族の方から気軽に声をかけていただきたいと思います。

改善項目

1. 外来診療担当表に診察開始時刻と外来責任者
外来診療担当者は、松尾見樹副院長です。患者の安全、災害時の対応責任者としての機能役割があります。

2. ご意見への回答

掲示したご意見への回答は、患者さんの個人情報保護に関する苦情に対して当院の方針（姿勢）について説明とお詫びをいたしております。



ご意見箱の設置



外来診療担当掲示

外来診療棟

亀川主任

外来では、12 月の機能評価受審に向けて、様々なことに取り組んでいます。

なかでも、5S 活動に関しては、積極的に取り組んでおり、処置室内のレイアウトも看護部長さんに助言を頂き大幅に変更しました。それにより、感染性廃棄物や医療廃棄物を設置する場所の確保ができ、廃棄物を安全に取り扱うことが出来るようになりました。

また、すべての廃棄物が足ふみ式となったことで、感染面においても患者さんやスタッフの安全が確保できるようになりました。

さらに、5S 活動を行うことで、様々な業務改善も出来、業務時間の短縮にもつながっているように感じます。煩雑化する業務の中、この 5S 活動を継続していくことは容易なことではありませんが、スタッフ間で協力し合いながら今後も積極的に取り組んでいきたいと考えています。

そして、何より、来院された患者さんが気持ちよく診察が受けられるよう、スタッフ一同、笑顔での対応を常に心がけています。「松尾の外来はいいね」と患者さんから言われるような外来にしていきたいと思っていますので、みなさんも応援してくださいね。



▲ 感染性廃棄物及び医療廃棄物の廃棄箇所の安全な設置

第 2 病棟

山垣内副主任

患者の身体状況に応じた適切な
ボジョニングの定期的な検計 ▶



リハビリスタッフと看護師による専門職の連携の実施 ▼



機能評価に向けて、2 病棟ではリハビリと連携し、週に 3 回（火・木・土）に、合同カンファレンスを行っています。寝たきりの患者さんがほとんどであり、四肢の拘縮・褥瘡の履歴などにあわせ、個々にあったボジョニングを話し合い、写真にて掲示しています。患者さんの情報を共有し、話し合いを持つことにより、より良いケアにつなげる目的があります。始まったばかりであり、効果の確認はまだですが、長くベッという事が多いので、安楽な体位・安楽な療養を目指していきたいです。