



患者サービス向上委員会活動誌

医療法人 杏仁会
松尾内科病院

〒723-0014 広島県三原市城町三丁目7-1
TEL(0848)63-5088 FAX(0848)63-0658
<http://www.mihara-matuohp.or.jp>

活動誌4月号 vol.105 ほほえみ

患者サービス向上委員会の取り組みについて

患者サービス向上委員会委員長 久保

厳しい冬から徐々に暖かな日差しの春へと転じ、皆さんと共に新年度を迎える事ができました。依然として続くコロナ禍において、病院入口での検温や手指消毒、マスクの着用など感染対策に多くのご協力をいただきまして誠にありがとうございます。

感染の拡大に伴い面会も禁止され、入院患者さんご家族だけでなく、ご家族と病院スタッフがふれあう機会もとても少なくなりました。

入院されている患者さんが、適切な看護、介護を受けられているか不安を感じておられるご家族もいらっしゃるのではないのでしょうか。

昨年、職員一同で「ホスピタリティ」についての研修を受けました。「ホスピタリティ」とは他者への心遣いや共感、つまり「相手を思いやる心」の事。

お荷物の受け渡しの時など、患者さんの日頃の表情やご様子をお伝えして、直接会えない中でも

ご安心していただけるよう努めております。

医療・看護においてサービスを提供する職員と、患者さんやご家族との信頼関係は不可欠なものです。

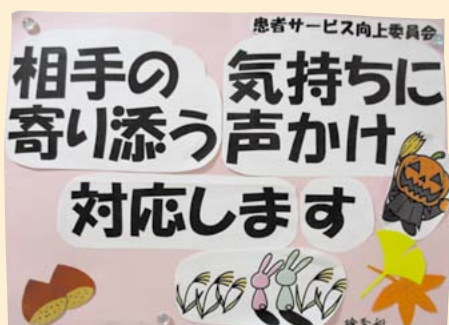
患者サービス向上委員会では、今出来る活動を通じて思いやりの心を育み、誠意をもって患者さんやご家族と接する事により、信頼していただける良い関係づくりが少しでもできればと思っております。

また当院では、引き続き新型コロナウイルスワクチンをはじめとする各種ワクチンの接種や、レスパイト入院（介護者の事情により、一時的に在宅介護が困難になった場合の短期入院）等を通じて、地域貢献も行っております。

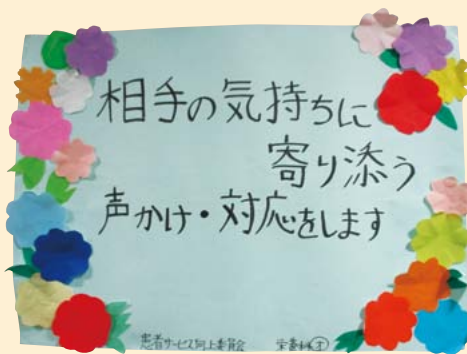
感染対策を徹底しつつ、より良い病院づくりに取り組んでまいりますので今後ともよろしく願いいたします。

ピックアップポスター

テーマ：2021年度 10～3月



▲検査科



▲栄養科

接遇パトロール(ラウンド)

接遇パトロール担当 岡田

患者サービス向上委員会では、職員の接遇応対を改善するために年2回全部署をまわり接遇パトロールを実施しています。今回2月に実施したパトロールでは、身だしなみは9.5点(10点満点)と高評価となりましたが、行動指針・接遇向上マニュアル及び接遇目標の周知については6.3点と低い点数でした。結果を踏まえ、改善できるように対策を立て実施すると共に、信頼できる職員がいる病院と感じて頂けるよう、今後もパトロールを定期的に行い、更なる接遇改善に取り組んでいきたいと思っております。



所属長調査について

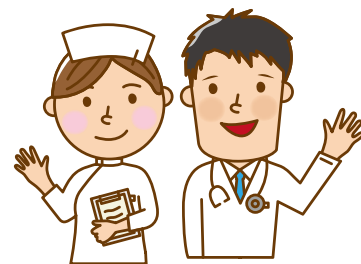
患者サービス向上委員会委員長

各科所属長による患者サービス向上委員会の「接遇ポスター」「接遇改善パトロール」「身だしなみチェック」等の活動評価を実施しました。

特に「身だしなみチェック」については、機能的で清潔感のある身だしなみの意識付けと再確認の良ききっかけになっているようです。

また、半年ごとに接遇目標をもうけて活動していますが、下半期の『患者さんへの最大の心遣い「笑顔」を心がけよう』が高評価をいただきました。コロナ禍でマスク着用のため、表情が見えにくいですが、笑顔はサービスの基本であり、その重要性は職員全員が感じています。

「目は口ほどに物を言う」といいます。目や口調、態度で笑顔を表して、良い印象を持っていただけるよう努力してまいります。



2022年度 接遇テーマ

接遇目標担当 花本

【4～9月】	届けよう	やさしい言葉とあふれる笑顔
【10～3月】	気配りは	あなたのやさしさ 思いやり

患者サービス向上委員会では年度毎に接遇テーマを決め、職員ひとりひとりの接遇に対する意識向上を図っています。近年は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、マスクやフェイスシールドを着用している機会が増

え、相手に表情が伝わりにくい状況が続いています。このような状況下でも相手に“笑顔”や“思い”をしっかりと伝えることができるようにという思いを込めて、今年度のテーマを決定しました。

