



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 10月号 vol.108 ほほえみ

接遇テーマ 10~3月「思いやりの心を伝える 目配り 気配り 心配り」

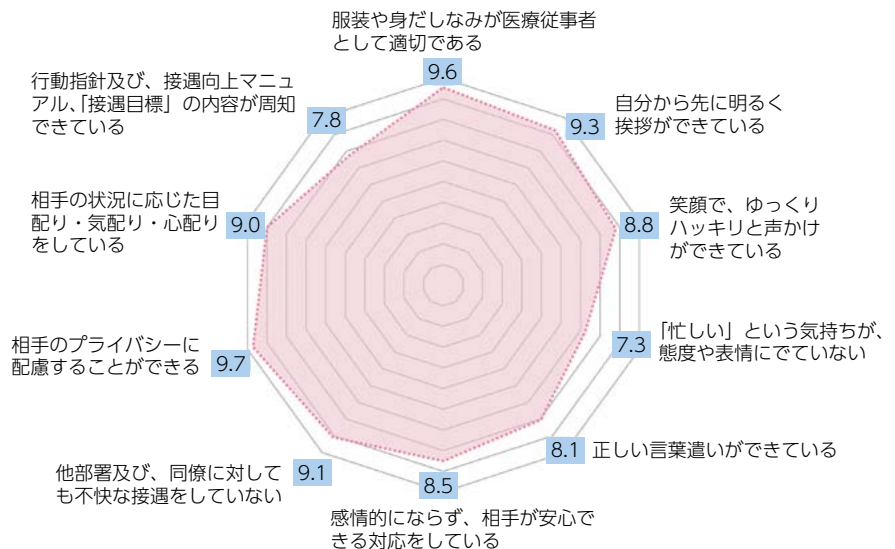
接遇パトロール(6月実施)

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7月に実施したパトロールでは、「相手のプライバシーに配慮することができる」は9.7点(10点満点)と高評価となりましたが、「忙しい」という気持ちが、態度や表情にでていない」については7.3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を実施し、更なる接遇改善に取り組んでいきたいと思えます。

接遇パトロール結果

❖ 病院全体の平均値



身だしなみチェック

患者サービス向上委員会では、年2回(5月・11月実施)全職員対象に「身だしなみチェック」を行っています。

チェック内容は髪・化粧・服装・名札・手爪・靴・香り・アクセサリとなっています。職員の身だしなみは病院全体のイメージにつながり、患者さんやご家族、訪れる方々の印象として残ります。また、医療従事者として身だしな

みを保つことは、感染防止や安全対策においても大切な事です。

チェック時のみでなく常に職員一人ひとりが身だしなみに対する意識を高く持ち、お互いに注意しあえる関係を築きながら、それぞれの職種に適した清潔感のある身だしなみが身につくよう今後も継続していきたいと思えます。

所属長調査の結果をうけて

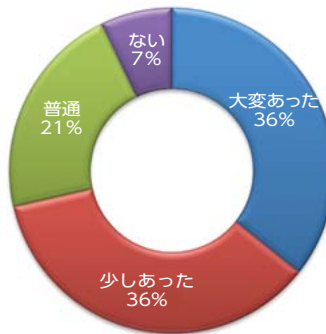
患者サービス向上委員会では、各科所属長に「接遇ポスター」「接遇改善パトロール」「身だしなみチェック」「研修会」等、活動の評価を年度末に実施しています。その内の一部をご紹介します。「身だしなみチェック」は今回も評価が高く、この取り組みをきっかけにお互いの服装をチェックする良い習慣に繋がっています。

「接遇ポスター」に関しては改善効果が「あった」という回答は前年度より大幅に減少し、「普通」の意見が大半となりました。（「大変あった、少しあった」2021年度：57%→2022年度：29%）（「普通」2021年度：29%→2022年度：50%）「意識付けに良い」という意見は多いですが、「以前より意識することが無くなった」「患者さんから意見を聞く機会がなくなった」という声もあり、マンネリ化や、コロナ禍で患者さんやご家族の方から

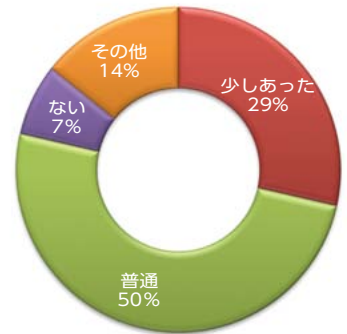
の声が届きにくいことも、モチベーションの低下に繋がっているのではないかと考えます。

新型コロナウイルス感染症も5類に移行し、立ち入りや面会等、若干ですが緩和がされてきています。来院の際は、ぜひ各部署のポスターをご覧ください、ご意見をいただけたら励みになります。力作揃いですよ。

身だしなみチェックについて



接遇ポスター掲示について



ピックアップポスター！

当院では各部署における接遇ポスターの作成・掲示により、接遇に対するスタッフの意識向上・啓蒙活動を行っています。患者サービス向上委員会において年2回（上半期・下半期）に委員会メンバーによる投票を行い、ランキン

2023年 上半期分 上位3位

グ発表を行っています。来院の際は、各部署が作成するポスターを是非ご覧下さい。

今回は2023年度上半期の得票数の多かったポスターの中からピックアップしてご紹介いたします。

1位



▲三恵苑通所リハビリ

2位



▲医事課

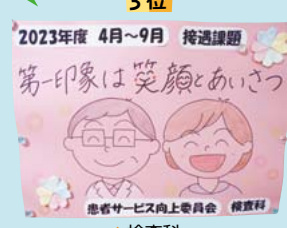
3位



▲リハビリテーション科

同数3位

3位



▲検査科

ボランティアさんによる壁面飾り



6月



7月



8月

入院患者さんへの「癒やし」を目的に、ボランティアの方に色画用紙などで季節感あふれる掲示物を作成していただいています。病棟廊下の壁に飾られ、かわいい仕上がりに患者さんだけでなく職員も癒やされています。みんなが笑顔になる壁面飾りは大好評です。