

ほほえみ

10

vol.69

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

★病院機能評価受審に向けての活動 ～「パート1」

看護部長 池庄司 和子



5S活動定着のための職場内パトロールの実施

■はじめに

自部署の中では気づかないことも、他の部署の人が見ると違和感があることもあります。当たり前のことが、当たり前に行えるように、また職場の中を客観的に観察するために定期的な職場内パトロール（環境ラウンド含む）は、とても有効であると言われております。

■職場内パトロールの実際より

今年の6月よりスタートした患者サービス向上委員会メンバーによる定期的なパトロールの成果と今後の課題について、下記に報告します。

<成果>

1. 掲示物への配慮（文字の大きさ・位置等）が行き届いてきた
2. 廊下に障害物がなくなった
3. 感染性廃棄物の処理方法が徹底されてきた（廃棄BOXからはみ出してない等）
4. 医療器材庫の棚が整理・整頓されている⇒「ムダ」がなくなり定数化が図られてきた

<改善が必要な部署>

1. 避難経路が明示されていない部署が一部にある。
2. 段ボール箱に入っているものを、床にそのまま置いてある部署が数か所ある。

■変わりゆく病院

病院管理者研修等で「患者本位の病院へ向けた変革は、組織力を最大化・最適化できる管理者の役割が欠かせない」と叱咤激励された思いがあります。職場でスタッフの「カイゼン力」を育てるには、まず管理者自らがチャレンジ精神を持ち、「何か、おかしい？」と感じたら、その問題を見える化することが大切です。病棟師長のベッドサイド「ラウンド」もその1つで、患者さんが安全で安楽かつ快適に療養できるように日々の改善が患者満足度向上につながっていきます。

また、施設訪問者からの「病院全体がとても美しくなった」という声は、スタッフの「かけがえない喜び」になっております。さらに、「5S活動定着」に向け継続して頑張っていきたいと思います。

病院幹部におけるラウンド紹介

第3病棟師長心得 品川 佳津子



9月3日、池庄司看護部長の提案で、病院幹部職員による、病棟の環境ラウンドが実施されました。院長始め、両副院長、常務、看護部長、事務長、総務課長、各師長の総勢9名で病棟の各場所をラウンドし、改善後の確認や、今後どのような取り組みが必要なのかを検討しました。院長からは、「きれいに整理されている」との言葉をいただき、今後更に5S活動に力を入れていきたいと考えています。このような改善への取り組みは、各部署職員の努力と、協力のお陰だと感謝しております。



◆（第2病棟）リネン庫の整理・整頓を行いました。すっきりと片付いたリネン庫になり、使いやすくなりました。



◆（第3病棟）今まで沢山あった衛生材料を整理し、定数管理を行っています。

「よろず相談室」の設置と活動の実際

「よろず相談室」の設置

患者さん・ご家族の方からの様々な相談に対応する目的で、平成25年7月より「よろず相談室」が設置されました。相談窓口として、サービス推進課が対応しております。患者・家族が抱える問題は、医療費の負担、在宅療養に必要な社会資源の活用、病院への苦情など多岐にわたるため、相談内容に応じて、担当者が係わるシステムになっております。

今までの相談例は、

- ・ 薬に関すること
 - ・ 医療費の支払に関すること
 - ・ 入院証明書の記載について
- 等がありました。

院内表示を行い、入院案内の冊子に案内を載せ、患者・家族が利用しやすい「患者相談・支援」に励んでおります。

※尚、患者さんに満足して頂ける病院を目指すため、年2回「外来・入院患者様に満足度調査」を実施しております。



病院サービス推進課長 宮脇 清美

部署における取り組み紹介

医事課

奥田課長

機能評価受審に向け医事課では、毎朝、就業前の10分～15分前、就業後に自主的にミーティングを行っています。

このミーティングで、日々の業務情報、注意点があれば各担当が報告し、当日の気付きや反省点があれば発言し意見を出し合い、情報を共有し業務に生かそうという取り組みをしています。

更に、1項目を取上げ（初診患者さんが来院された場合等）、マニュアルを基に、全員で同一の対応、返答ができるように周知徹底を図っています。

また、曜日ごとに接遇、感染対策、医療安全に関して、担当者がリーダーとなり、唱和や実演、報告等も行っています。

情報を共有し、意見を出し合い、知識を増やし、医事課全員が同じレベルで業務を行い、より良い対応ができるよう、来院された患者さんに満足して頂けるように、今後も継続していききたいと思います。



朝のミーティング風景 ▲

リハビリテーション科

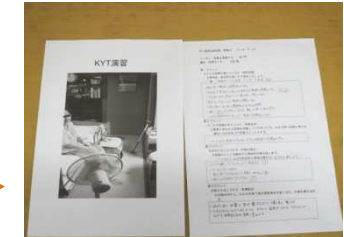
中野科長



KYTディスカッションの実施 ▲

平成25年6月に、九州労災病院の理学療法士、西村朗先生による「危険予知トレーニング（KYT）」について、実践を通しての講義がありました。それを踏まえて、リハビリテーション科では、毎週火曜日に行うミーティングの時間を利用して、1ヶ月に1回、KYTを実際に行っています。KYTを行うには、まず、危険が潜んでいる現状の写真を必要とします。この写真はリハビリテーション室であったり、病棟であったり、訪問リハの利用者宅であったりといろいろな場面があります。また、演習にはリハビリテーション科のスタッフだけでなく、学生も参加します。このため、いろいろな点に注目して、たくさんの意見、中には予測もしていなかった意見が出てくるので、行動目標を絞るのが難しいこともあります。

普段は見落としてしまいそうなことにも事故の危険は潜んでいます。それに気づくことのできる眼を養うためにも、KYTの取り組みを続けていきたいと思います。



KYTに使用する資料 ▶

検査科

實光科長



蓋をすることで臭気や衛生面を改善 ▲

検査科では、清潔区域と不清潔区域の意識を改めることから始めました。

洗浄や消毒も出来ない紙類からプラスチック素材に変更したり色々な工夫で清潔な業務をすることが出来るようになりました。検尿の臭いも蓋をすることで快適な環境作りにもなりました。また、医療廃棄物を蓋つきの脚踏み式に換え、汚れた手で扱わないことやゴミもあふれぬように常に清潔意識から業務を行っています。そして翌日の検体準備も行いず医療に役立っています。検査科は明るい職場作りを励んでいます。

適切な分別による管理の取り組み ▼

