



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 26 年度

接遇年間目標

笑顔であいさつ

公益社団法人日本看護協会副会長「大久保清子先生」の講演会が平成 26 年 1 月 23 日、当院で開催されました。

演題：医療を取り巻く社会の変化と看護職に期待されること



超少子・高齢多死社会の到来を迎えて、今後の医療・介護サービスが病院完結型から地域完結型に変容していくこと。それに対応していくために、多様な療養環境に対応する体制の確立が急務である。また、看護は暮らしと医療を切り離さず支援していくことが求められる時代背景をわかりやすく説明された。看護職の役割も、生活支援の医療提供がより求められてようになることを強調された。このような、医療体制の変化に対応するために、看護師の役割拡大（特定行為に係わる研修制度）が検討段階に入っている。看護師の医行為の拡大は、患者さん

の QOL 拡大のために必然的に求められてくることを具体例を示して話しをされた。後半は、患者さんの立場で医療を行う病院として『福井県済生会病院』の取り組みをユーモアを交えて紹介された。特に、病院理念の共有度・浸透度を行動規範として定着させるための一環として、様々なユニークな取り組みは日本有数の大企業も視察に来られたそうです。今日、働く環境とワーク・ライフの調和を実現することは、日本中の医療機関の大きな課題です。病院の実態に即した工夫の余地がたくさんあることが理解できました。最後に、大久保先生が当院を視察された感想として「地域完結型病院のモデル病院としての役割が果たせる立派な病院である」と励ましの言葉を頂きました。大久保先生の話は、わかりやすいだけでなく、面白く、自己啓発に繋がる大変有意義な講演会でした。

感想：看護師だけでなく、地域医療への取組はチームワーク医療の連携なくしては実現できない。高齢化社会を負の側面だけで悲観的に考えていたが、大久保先生の話聞く中で、自分たちの仕事の枠を広げるチャンスでもあったと感じることができました。大きな勇気をいただいた講演会でした。

病院機能評価受審からの学び

3病棟師長 品川 佳津子

受審日の平成 25 年 12 月 13 日、14 日は私の人生において忘れられない 2 日間になりました。病院機能評価受審の為に、各種の基準・手順・マニュアル作りから始まり、職場環境の整備、感染対策・医療安全への取り組み、チーム医療の推進など全ての面において見直しと改善が必要でした。職場環境を整え、働きやすい『風通しの良い職場』とすることが、延いては患者サービスの向上につながり、患者さんから選ばれる病院へと成長していけるのだと感じ、私たちの仕事は、サービス業であると改めて自覚しました。また、病院全体が 1 つの目標に向かって一丸となり取り組むことの素晴らしさを感じることができました。苦しいこともあったけれど、病院機能評価を受審し本当に良かったと思っています。私たち看護師は、患者さんにより近い立場にあり、「患者さんに寄り添い、支えたい」という気持ちで看護を実践しています。患者さんに満足していただける看護を行うためには、最新の情報に目を向け、知識や技術を磨き、専門性を高めることが必要と考えます。今年度の外部講師を招いての講義や実技指導により、私たちの看護は根拠あるものになりました。そのことが、スタッフの自信となり、「看護のやりがい」へとつながっています。病院機能評価受審で得たこれらの成果を、継続させ、更に浸透、発展させていくことが今後の課題であり目標だと感じています。

明るい部屋・落ち着いた環境が好評です。患者サロン利用を勧めてください。



病院機能評価受審でも、患者サロンは「サーベイヤー」の先生に大好評でした。しかし、まだ利用できる事を知らない患者さんもおられます。

患者さん同士の談笑の場に、入院家族の食事・憩いの場として利用方法は多彩です。

ぜひ、周りの患者さんに「患者サロンご存じですか？」と、ひと声かけてあげてください。

ご利用いただける時間

月曜日～土曜日（木曜日、祭日以外） 10：00 ～ 16：00

木曜日 10：00 ～ 12：30

（但し、月・火・水曜日 13：30 ～ 15：00 出張販売の為、ご利用できません。）

電子レンジ・ポットはご自由にお使いください。

・2月は接遇パトロールを行います。重点項目は同僚を「ちゃん」呼びの改善です。仲良しである前に「職業人」であり、患者さんに不愉快な印象を与えません。改善にご協力お願いいたします。

・職場単位で『5S活動』を進めています。ご協力お願いします。☆