

7月8月9月の接遇課題 『気持ちの良いさわやかなあいさつ』

「一歩先をゆく患者接遇」～患者満足向上のために～ 患者サービス向上委員会



平成 26 年 9 月 9 日（火）に全職員を対象に接遇勉強会を行いました。苦情・クレームの実態として、患者さんが施設に伝えたい不満の内容は、態度や振る舞い、待ち時間など、感情的要素に関する不満が圧倒的に多いとのこと。今日、95%の病院が接遇改善に取り組んでいます。漫然と接遇改善に取り組むだけでなく一歩進んだ接遇が必要になってきているのです。経営学では、リピート顧客の脱落を5%防ぐことは、利益を25%上昇させる「5:25の法則」が存在するそうです。新規に受診された患者さんに継続して受診していただくことが、経営的にも極めて重要なことが理解できました。新規患者さんが持たれる、職員の第1印象は非常に重要なことです。個々の患者さんが本当に欲しているものは何なのか？それを知ろうとし、そしてそれを援助することの重要性。人間的ふれあいを大切に、よりよい人間関係を患者さんと作りあえるように努めることの重要性がよくわかりました。また、当院でも大きな課題である

待ち時間の問題も、全国的に患者さんの4割以上が不満と答える大きな課題です。その内容は「ほとんど状況がわからないことに対する不満」だといいます。待ち時間を長く感じさせないきめ細やかな取組が求められていると痛感しました。今回の勉強会は、患者様への接し方の基本を再認識できる貴重な機会になりました。「傾聴」・「コミュニケーション」・「共感」をしっかりと実践していくことで地域のみなさまに信頼される病院へと更に進歩し、安心と信頼を得て「質の良い医療」の提供ができるのだと思います。また、接遇もチームで行うことで患者様の満足度の向上へとつながりますので、職員間のコミュニケーションも重要！日頃からしっかりと意見交換できる環境を整えて行きましょう。最後に、たくさんの参加をいただきありがとうございました。

「患者満足度調査の総括」 リハビリ科 坂口 史門

患者サービス向上委員会の活動の一環として、外来患者満足度調査を半年に1回実施し、2014年5月には、第3回の調査を実施しました。回を重ねる毎に調査対象者数を増やし、より多くの患者様の声が数値に表れるようにしてきました。当初より、当院全体における患者満足度(当院のサービスに対して満足して頂いている患者様の割合)は90.7%と高い数値を頂いておりましたが、現在では94.9%と、以前よりもさらに高い数値が出ており、好意的な意見を多数頂いています。しかし、外来診療の待ち時間や、職員の対応など、細かく見ていくとまだまだ課題が多いのが現状です。これまでの調査でも、皆様から頂いた貴重な意見を参考に、サービスの質の改善に努めて参りましたが、今後もより多くの患者様に満足して頂けるよう、一人ひとりの声に耳を傾けながら、快いサービスを提供できるよう研鑽していきたくと思います。

★接遇パトロール開始から1年を振り返って

医事課 松林 美智子

平成 25 年 6 月から接遇パトロールが始まり、あっという間に1年が過ぎました。10項目の接遇チェック表を活用しながら部署パトロールを行い、チェック結果を各部署所属長に報告し、改善策を委員会へ提出…を、繰り返し行った結果、患者さんからも「素敵な笑顔になったね」「とても親切に対応してもらった」等の声を多く聞けるようになりました。

◇ 接遇パトロールの「成果」と「今後の課題」についてのアンケート結果を紹介します。

- 〈成果〉
1. 身だしなみが整い、安全面でも改善された。
 2. 笑顔が素敵になった。
 3. 各自の接遇意識が向上してきた。
- 〈今後の課題〉
1. 多忙な時に顔や態度に出てしまう。
 2. 待ち時間を感じさせないような接遇。
 3. 個人の意識に格差があり、全員に浸透していない

接遇パトロールは、隣接介護施設【三恵苑】でも始めました。(写真)



三恵苑接遇パトロール導入の先頭に立たれている鹿林看護科長の感想を紹介します。平成 26 年 7 月の初パトロールで、また病院とは違った利用者さんへの対応でたくさんの問題点と課題が見つかりました。まず、接遇パトロールをする事で三恵苑職員全員が接遇を意識し、自分の接遇を振り返るきっかけになればと思います。

フットケアへの取り組み

外来主任 亀川 奈津子

平成 26 年 6 月に「糖尿病重症化予防フットケア研修会」に参加し、糖尿病足病変の病態生理、糖尿病患者に対するフットケアの意義や技術、また、評価方法などを学びました。7月より、当院外来の糖尿病患者さんに対し、フットケアを開始しました。私が目指しているフットケアは、糖尿病患者の足病変の発症を防ぐこと、つまり、予防的フットケアです。その為には、患者さん自身が足病変の予防ができる自己管理を目指し、**患者さんと共に「足を診る」ことに重点を置いています。**はじめに、私が患者の足を診て、触れて、感じて、それをそのまま患者に伝えます。その後、患者にも自分の足を見て、触れて、感じてもらいます。それにより、自分の足の状態を知り、足に対する関心が高まり、日常生活の中でも自分の足を意識するようになってくれればと考えています。現在、対象の患者は5~6名ですが、受診の度にフットケアを行うことで、足への関心が深まってきていると感じております。今後は、患者さん自身が自分の足にあった自己管理が出来るように支援や指導をしていきたいと「夢」をもっております。みなさんも一度、自分自身の足をじっくり診てみませんか？意外なところに胼胝や鶏眼が見つかるかもしれませんよ。

☆院内図書室が充実してきています。(図書委員会)

看護師 臺みはる

平成 26 年 4 月から 8 月までの貸出数は 131 冊です。内訳は看護部が 98 冊と 74% を占めています。前年度の貸出数は 42 冊でしたから、職員の図書に対する意識が大きく向上してきたことが伺えます。その要因として、4 月からの購入図書数が 71 冊になっています。月平均 14 冊購入していることとなります。職員の希望図書を出来る限り整備できるように努めた結果です。その活動を支えているのが図書委員会の 5 名の委員です。図書委員会では、図書便りの発行やアンケート調査を行うなど積極的に活動してきました。今後も定期的な本の整理、パソコンで蔵書管理を行い、必要な本を即時に検索できるシステムの普及に取り組んでいきます。読書の秋です。最新の書籍で皆さんの来室をお待ちしています。