

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

## 10月11月12月の接遇課題

## 『相手を幸せにする接遇』

「TEAM APPROACH」の取材を受けて

患者サービス向上委員会 委員長 久田



平成 26 年 9 月に、病院・診療所経営層向け情報誌「TEAM APPROACH」の企画・製作をされているメディカルクオール社より取材依頼が病院にきました。同誌は、チーム医療が進む中、経営層が各スタッフまたはトップの指示のもと、各職種内、職種間でどのようなチーム体制を組んで医療を行っているかをレポートし、経営・管理職に提供することを目的とする情報誌です。12 月末発刊予定のテーマとして、特集「CS 向上」の実践力を磨く」の取材病院として当院が選ばれたのです。取材趣旨の中で、2014 年 3 月日本医療機能評価機構 3rdG: Ver1.0 の認証に至る総括に患者サービス向上委員会の活動によって、「患者・来院者に配慮している」「接遇教育が行き届き、職員は信頼感のある

明るい印象に満ちている」等と評されていることがあげられていました。10 月 22 日 13 時からの取材では、「患者サービス・患者満足度」を患者サービス向上委員会顧問として要となって推進・指導していただいている池庄司看護部長に、具体的な取組の推進・指導について取材が行われました。その後、委員長の私が委員会活動の成果を昨年度の所属長アンケート評価を基に報告しました。14 時半から委員会を開催し会議の討議とあいさつ運動の実演をしました。15 時から、「接遇パトロール」「環境ラウンド」の様子も取材されました。その後、委員 3 名に日常における具体的な取組に関して病院の評価・魅力などについてインタビューがありました。最後に、院長への取材が行われ終了しました。患者サービス向上委員会の活動は、病院機能評価に取り組む過程の中で池庄司看護部長の指導で誕生し、その卓越した指導力で委員会活動が継続しています。今回の取材を通して、病院機能評価同様、第三者の視点を介して委員会活動を広く社会に開示することは、今後の委員会活動に対する責任を痛感させるものです。また、取材によって改めて患者サービス向上委員会の多彩な活動に対する誇りと委員の奮闘に敬意を覚えました。12 月の記事がどのような内容か非常に楽しみでもあります。最後に、今回の取材は、日本看護協会副会長及び福井県済生会病院の大久保清子副院長先生の「地域完結型医療におけるモデル病院としての役割が果たせる」との評が大きな要素になっております。心より感謝しています。

インタビューを終えての感想

2 病棟看護副主任 江内谷

今回、私は「患者サービス向上に向け、日常の具体的な取り組み」について取材を受けました。取材を通じて、患者サービス向上の為の私の課題と目標は、看護部の理念・目標を念頭に置き、スタッフの「やりがい・働きがい」を目指すことにありと気づかされました。職員満足度向上のため、看護副主任としてどのようにスタッフと関わっていけばよいのか振り返りました。

一番大切なことは、日常の看護ケア・業務を行う際にもスタッフとしっかりコミュニケーションを取り、「看護を語り合うこと」で生き甲斐を持って仕事に臨めるのではないかと考えています。このような事ができれば、職員満足度の向上ばかりか、看護の質も向上し更に患者満足度向上に繋がって行くと考えています。看護副主任として約 4 ヶ月が経ちますが、常に前を向いて成長していきたいと思っております。

患者サービス向上委員としての感想

検査科 端井

今回の取材内容は、毎月行っている患者サービス向上委員会の会議と挨拶運動でした。委員会での私の担当は、身だしなみチェックです。今回その結果報告をさせていただきました。チェック項目で指摘が多いのが、くつの汚れ、ポケットの中に物をいれすぎているなどです。チェックの実施回数が増えるごとに大幅な改善がみられています。これからも継続し、発展させて行くことが課題です。そのためには、一人ひとりが常に身だしなみを意識して行動することが要となります。身だしなみの習慣化が目標です。身だしなみが整うと、病院の印象 UP はもちろん、個人の幸せにも繋がっていきます。今後とも身だしなみチェックご協力のほど宜しくお願い致します。

接遇ポスター担当

栄養科 長田



私は接遇ポスターを担当しています。3ヶ月毎の月初めに接遇課題ポスターが一斉に張り出されます。職員手書きのポスターは患者さんにも大好評です。年度末には、ポスターコンクールも開催されて、最近ではポスターも大変凝った内容のものが増えていきます。今後も接遇課題を周知・徹底していくため、より一層私も頑張っていきたいと思っています。

環境ラウンド風景紹介

接遇パトロール風景紹介



「編集後記」

病院は、患者への満足を第一に、患者の視点から評価され、選ばれる時代になり、病院機能評価受審における評価項目においても「安全・安心・満足」が大きな要素になっております。今回、当院における患者サービス向上の継続的活動とスタッフ一人ひとりの前向きな取り組みが評価され 10 月 2 日の取材に至りました。当日、取材に来られた方（3 名）から下記の感想をお聞きしました。

①病院の理念・基本方針に基づき、職員が一丸となって「患者サービス向上」活動に取り組んでいる姿が印象に残りました。

②「あいさつ運動」「接遇パトロール」等を通じての接遇教育が行き届いていることを実感しました。など

また、関係職種の方へのインタビュー場面で、「貴院に対する働く職場としての評価・魅力は？」という質問がありました。3 名の方全員が目輝かせて「生き生き」と応えられる姿に、私は感動と喜びを味わいました。

★素晴らしいスタッフ・職員に囲まれていることに。院長先生の「職員」あつての病院という言葉も、とても嬉しかったです。

今後、さらに三原市のみならず日本全国に発信していける病院を目指し、一緒に頑張っていきたいと思います。

看護部長：池庄司

