



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

1月2月3月の接遇課題 『さわやかな笑顔であいさつ』

●「質改善活動紹介」リーフレット掲載による取材

看護部長 池庄司 和子

今回、日本医療機能評価機構、評価事業推進部の担当者による取材が去る12月3日にありました。テーマは「病院機能評価受審後1年が経過した病院の質改善活動の継続性」について、下記の項目に沿って座談会形式で実施されました。

1. 実際に取り組みがどのように改善につながったか
2. 現在、それらの取り組み、改善活動は継続されているのか
3. 今後、それらの取り組みをどのように発展させていきたいのか



ポイントとして、①薬剤の安全管理 ②転倒転落防止対策 ③褥瘡発生予防対策（ポジショニング含む）④患者サービス向上委員会活動の推進 ⑤5S活動の取り組み等について話し合われました。その後、院内ラウンドで実際の取り組み状況及び各部署の改善活動についてインタビューがありました。皆さん、堂々と「今後の目標と方向性」についても述べられており、生き活きたその姿に、私自身もさらに意欲がわいてきました。



病院機能評価受審の目的は、「継続的な質改善」を目標に、自院の医療の質向上が図られることにあります。受審後1年が経過した現在、時折気がゆるみ「ルール違反」が見受けられます。今回の取材で、担当されたお二人から「こんなに接遇が行き届き、5S活動が活発に行われている病院ははじめてだ」という声をいただきました。この言葉に恥じないよう、さらなる発展を目指していきましょう。

取材を通して「PDCAサイクルの重要性を痛感」

医事課 松林

私が担当している「接遇パトロール」は、パトロール項目を計画⇒パトロールを実行⇒評価⇒どのような方法で改善されたか結果報告を繰り返して行っています。今回取材担当者に、実際のチェック表を見て頂きながら接遇パトロールの説明をしました。担当者さんの一言が「手厳しいなあ…」と失笑されました。パトロールの最終評価を、所属長に指導内容として提出していただく過程が珍しかったのかもしれませんが、PDCAサイクルを回し続ける事は、問題点を放置できないシステム作りです。このサイクルを回し続けて定着させる事で、職員全員のレベルの底上げを目指しています。今後も地域一番の患者サービスが行き届く評判の病院を目指すため活動を深めていきたいと思っています。

「モチベーションと意思」

リハビリ科長 中野

去る、12月3日に病院機能評価機構から取材があり、私も参加をして、部署の紹介をしました。そのとき、取材の方に、「そのような高いモチベーションを維持するためには、どうするのですか？」と聞かれましたが、どうもうまく答えられませんでした。モチベーションという言葉は、「今日はモチベーションが低い」など、ネガティブなニュアンスか、「Aさんはモチベーションが高い」など、自分以外で使う場合です。どちらかというところ、「私はモチベーションが高い」とは言いませんし、そう使う人はどうも信用できないイメージがあります。あるスポーツトレーナーは、「モチベーションとかやる気とかを言う選手は、メダルに届きません。必要なのは“意思”です」と言っていました。つまり、目標をしっかりイメージして、



そこに至るまでの道筋を決めて、着実に進めていくための意思の力が必要だということです。私は意思が強い方でもなく、モチベーションの低いことの方が多いのですが、いろいろな人に支えられることで、それを補ってもらっているのではないかと思います。同僚や他部門のスタッフだけでなく、患者さんと御家族の方まで、多くの人に支えられているからこそ、「高いモチベーション」と受け取られたのではないかと、それを改めて感じさせてくれる経験となりました。

「多職種KYTの意義と効果」

3病棟看護主任（医療安全担当者）：河原

厚生労働省が定めている「医療安全推進週間」の当院の行事として、「多職種によるKYTの取り組み」をテーマに2職種以上でKYT（危険予知トレーニング）を実施しました。11月25日には、情報の共有と安全意識の向上・安全文化の構築を目的とし「多職種KYT発表会」を開催し、院長・両副院長・看護部長・事務長に各グループのプレゼンテーションやポスターについての評価を頂きました。多数の職員参加により活気ある院内研修会となりました。



<発表会風景>



<院長賞ポスター>

グループ名：FMB36（3病棟&栄養科）

多職種KYTの意義と効果は、視点の異なる職種が集まり互いに意見を出し合う事で視野が広がり、新たな気づきが生まれることだと考えます。チーム医療を活性化するためには情報共有だけではなく、それぞれの職種の考え方を共有することも重要であり、KYTを多職種で行うことが効果的と考えています。今後も多職種KYTを継続し、より安全な医療の提供を目指します。

5S
3病棟

