

ほほえみ

vol.79

医療法人杏仁会 松尾内科病院

http://mihara-matuohp.or.jp

患者サービス向上委員会活動誌

発行日：平成 27 年 3 月 12 日

発行元：患者サービス向上委員会

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』



日本医療評価機構「質改善活動紹介」リーフレット発行に寄せて

看護部長 池庄司 和子

病院機能評価は、患者さんが安心して安全な医療を受けることができるように「病院の質改善」を支援する仕組みです。当院は、平成 25 年 12 月 13 日・14 日の 2 日間にわたって 10 年ぶりに「3rdG:Ver.1.0」一般病院(1)で受審、平成 26 年 3 月に認定されました。機構より高い評価を頂いたことが今回の取材のきっかけになりました。

ところで、機能種別版3rdG:Ver.1.0 で受審・認定病院は661施設と報告されています。これから更新及び新たに受審を検討されている病院において、当院のように 200 床未満の施設が多くあります。病院機能評価のメリットは、自己評価を行ってから訪問審査を受ける過程を経ることで、現状での問題点が把握でき改善への方向性が明示されることにあります。リーフレットに掲載されている「病院の基礎となる5Sと接遇の徹底」は、まさに患者サービス向上委員会の継続した活動の成果といえます。

下記に、当院看護スタッフの受審後の声を紹介します。



業務の複雑な日常において、受審を決められた当初メリットは何かと否定的な考えがありましたが、準備を進めていく中、**全職種が協力し合っている姿に感動しました。**

訪問審査後は、180 度良い方向に変わっていました。自院の機能を見つめ直す、また更なる機能向上を図る手段として、機能評価の受審は大変有効だと考えます。

全国に発信される「質改善紹介、リーフレット 2 号」の掲載を励みに、気持ちも新たに明るく元気に頑張っていきたいと思います。

平成 26 年度 患者サービス向上委員会での取り組み

患者サービス向上委員会委員長 久田

平成 25 年に病院機能評価受審。昨年 10 月に、第一三共株式会社発行の明日の医療経営を考える「TEAM APPROACH」の取材を受けました。今回発行された、日本医療評価機構のリーフレット取材も昨年 12 月のことでした。昨年の取材は準備も大変でしたが、自分たちの活動を改めて見つめ直す契機になりました。

今回、3 月 4 日に多職種による「接遇事例発表会」では委員会から、接遇パトロールと身だしなみチェックの発表を行い入賞することができました。第三者評価と内部評価が共に一致したことは、自分たちの活動が間違っていないという確信につながりました。今後も地道に委員が協力し委員会活動を発展させて行きたいと思ひます。

3 月 4 日「接遇事例発表会を終えて」

薬剤科 山本

院長賞	接遇パトロール (患者サービス向上委員会)
春田 副院長賞	三恵苑・栄養科
松尾晃樹 副院長賞	外来・サービス推進課 訪看 ST かもめ・薬剤科
看護 部長賞	身だしなみ (患者サービス向上委員会)
事務長賞	医事課・放射線科 情報管理室

<受賞部署・グループ名>

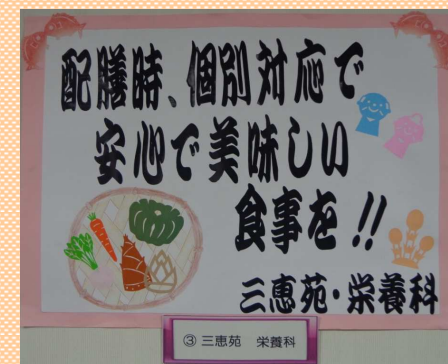


<発表会風景>

今回、多職種による「接遇事例発表会」を初めて開催しました。成果としては、各発表ともわかりやすく、要領を得た内容でした。問題点の抽出においても部署の特性が巧みに出ていました。発表を通じて、創意工夫を重ねた優れた各部署の取り組みを知ることができました。

多職種で検討を行うという試みは、部署間・職員間のコミュニケーションの向上に繋がる相乗効果を生み出し、接遇改善の大きな刺激にもなりました。発表時間も 3 分を厳守したもので、スムーズな運営が行えました。この発表会の成果を、4 月に迎える新入職員に伝えていかなくてはいけないと思ひました。

年度末の忙しい中、ご協力いただいた職員の皆様に感謝いたします。



- ◆ 新規に棚を作成
- ◆ 在庫品の棚を整頓
- ◆ 適切な大きさの瓶を作成



- ◆ 棚に入りきらない薬剤
- ◆ 在庫が分かりにくい
- ◆ 雑多においてある



医療改訂を見越した
レイアウト変更

散剤棚とその周囲の5S

薬剤科 5S 運動

病院に来院する多くの方は不安を抱えていると思ひます。患者さんの求めているものは安心してできる声掛けと笑顔であり、患者サービス向上委員会の改善活動は病院と患者さんの潤滑油であると思ひます。接遇や5Sをはじめ様々な取り組みを通じて、一人ひとりの委員の熱意が病院全体に伝わり、職員満足度を高め、スタッフが生き生きと働く職場を作ること、患者さんの満足度向上に繋がっているということを感じました。今後も改善活動を継続し、当院を利用される多くの方に「利用して良かった」と思ひいただけるよう努めていきたいと思ひます。【編集後記:大枝】