



患者サービス向上委員会活動誌

医療法人 杏仁会 松尾内科病院

〒723-0014 広島県三原市城町三丁目7-1
TEL(0848)63-5088 FAX(0848)63-0658
http://www.mihara-matuohp.or.jp

活動誌 1月号 vol.93 ほほえみ



年頭挨拶

患者サービス向上委員会
委員長 久田

新年、あけましておめでとうございます。

本年は病院機能評価受審の年になります。改めて、患者満足の向上は、医療の質向上と患者サービス向上が両輪となって可能であることを痛感しております。

臨床指標としている、当院における過去3年間の外来・入院患者満足度調査結果から、いずれも約9割近くの患者さんから「満足している」という声が聞かれております。これも一重に職員の地道な接客改善努力の賜とっております。この成果を力に本年もさらなる飛躍を目指して一步一步確実に前進していきましょう。

『患者サービス向上委員会』にかかわらぬご協力をよろしくお願いいたします。

平成29年度、外来患者満足度調査を実施して

外来看護副主任

外来では、日頃より当院を利用される患者さんが、現在の医療サービスについてどのように評価し、どのようなサービスを望んでいるのか把握するために、年

2回外来患者満足度調査を実施しております。10月に行われた満足度調査では、「全体としてこの病院に満足していますか」との設問には、92%と高く評価されておりました。しかし、「待ち時間に対する満足度」は低く、57%でした。また、待ち時間についての厳しいご意見もあり、外来での優先課題は、待ち時間の短縮であると感じております。

頂いたご意見をもとに、課題の検討、実践、再評価を繰り返すことで、医療サービスの質向上に努めております。さらに今年度のQC活動でも、待ち時間短縮に向けての取り組みをテーマに改善を図っております。

今後もより多くの患者さんに満足して頂けるように、患者サービス向上に取り組んでいきたいと思っております。

「7つの習慣」～今後の人生をより主体的に生きるために～（講演を終えて）

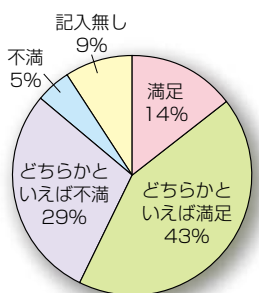
介護老人保健施設三恵苑
リハビリテーション科長

「あなたの人生はあなたの選択した結果」少なからず、自分に自信がもたれていないため、この言葉に興味を持ちました。肉体・知性・精神・社会情緒これら4つの側面にバランスよく投資していく。正直わからない面もありましたが、木こりの話で「刃を研ぐ」という事が分かってきたように思います。自分自身の刃を研がないと長い人生で成果を生み出す能力は低下してしまう。「刃を研ぐ」には今という時間ときちんと向き合い習慣や価値観を変えていく努力が必要と思いました。

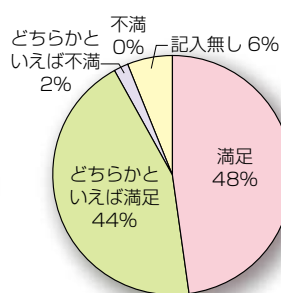
今、私自身、第2領域で考えていることは運動です。やり方を調整しながら運動を継続し、健康で充実が得られるように実践していこうと思います。



診察終了後から会計までの待ち時間をどのように感じましたか



全体としてこの病院に満足していますか



接遇パトロールを実施して

環境整備WG

患者サービス向上委員会では職員の接遇対応を改善するために年3回全部署を周り接遇パトロールを実施しています。パトロールでは患者様に対する言葉遣いだけでなく職員間の会話や身だしなみもチェックしています。10月は予告なくパトロールを行いました。身だしなみは90%以上できており、接遇課題の内容周知は前回の76%を上回り87%周知できていました。これは毎朝の唱和による意識向上の成果だと思われます。チェック項目の中で点数が下がっている箇所は部署ごとに対策を検討し改善を図っています。良好なコミュニケーションをとるためには身だしなみや丁寧な言葉遣い・親しみやすい対応が大切です。安心して信頼できる職員がいる病院と感じていただけるよう、今後もパトロールを実施し更なる接遇改善に取り組んでいきたいと思ひます。

「接遇改善」パトロール年間集計表

実施日：平成 年 月 日 ()

パトロール者氏名 (. .)

★各項目に対して、90%程度できている：10点 70%程度できている：7点
50%程度できている：5点 30%程度できている：3点 できていない：0点
{ }

番号	項目内容	5月	7月	9月	11月	2月
1	服装や身だしなみが、きちんとできている。					
2	正しい言葉遣いができている。 (尊敬語 謙譲語 丁寧語)					
3	私語をしていない。					
4	笑顔で、感じの良い、敬意を表す挨拶ができている。					
5	「忙しい」という気持ちが、態度や表情にでていない。					
6	患者さんとの対応時に、同じ目線で聞いている。					
7	患者さんにわかりやすく説明している。					
8	感情的にならず、優しい対応をしている。					
9	他部署及び、同僚に対しても不快な接遇をしていない。 (例：あいさつをしない。座ったままで対応など)					
10	行動指針及び、接遇向上マニュアルの内容が周知できている。					

パトロール結果		改善結果
5月		
7月		
9月		
11月		
2月		

訪問看護ステーションかもめでの接遇改善への取り組み

管理者

訪問看護・ヘルパーステーションは、療養者家族を中心に地域全体との関わりが深いです。事務所への来訪者も多いです。接遇が悪く関係性が崩れれば訪問ができなくなります。

利用者さんや家族、関係者に対して安心感を持ってもらえるような接遇を心がけています。

美しい言葉と態度のマニュアルを毎朝復唱することで、いつでも美しい言葉が話せるようになっています。

今後もすべての方に安心していただけるような接遇を継続していきたいと考えております。



三恵苑での接遇改善への取り組み

介護老人保健施設三恵苑

リハビリテーション科

当施設では接遇改善チェックリストを活用し自身の接遇に対する意識や足りない事を意識化しています。今年度は看・介護部門の職員を中心に、「接遇向上マニュアルの再確認が出来る」ことを目標として毎朝朝礼時に一人一人がマニュアルを復唱しています。少しずつ自己評価向上が図れています。一人一人が少しずつ努力出来るような取り組みを継続していきたいと思ひます。

ポスター紹介 (接遇啓発)

