



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4月号 vol.94 ほほえみ

接客改善事例発表を終えて

医事課 松林

毎年、この時期に接客改善事例発表会が開催され、部署単位でいろんな方向から接客改善が実行されており、とても勉強になりました。年に何度も接客パトロールを行い、講師を招いて研修会を開き、その後、接客改善事例発表開催と、委員会としては大変ではありませんが、職員一人一人が

「患者さんに優しい接客」を忘れないためにも、継続していかなければと思っています。



2位 放射線科

放射線科は「接客改善事例発表会」で院長賞を受賞しました。放射線科職員が一丸となり、接客改善に取り組んだ結果であると思います。今後も改善への取り組みを継続していきたいと思っています。



1位 医事課

私たち医事課・受付は病院の顔とよく言われます。病院の第一印象に直に繋がると考え、患者さんへの接する態度を振り返り発表致しました。

会長賞を頂きましたが、今回の結果に慢心することなく今後も丁寧にやさしい対応を心掛けていきたいと思っています。



3位 リハビリ科

リハビリ科では『マニュアルの内容理解』と『正しい言葉遣い』について取り組みを行いスタッフの意識を高めることができました。

これからも、当たり前のことを当たり前と思わず丁寧に行うことを心がけながら、スタッフ一丸となって気持ちの良い接客を行えるよう心がけていきたいと思っています。



ボランティア読み語り

当院では3病棟談話室にて、ボランティアさんによる「読み語りの会」を月に1度開催しています。先日は節分にちなんだ内容の本や紙芝居の読み語りで、歌も歌い楽しみました。約30分という短い時間ですが、和やかでほっと一息つける素敵な時間となり、参加された患者様は「昔を思い出すような」と笑顔で話され、終了後も「こんな時間を作ってくれてありがとう」と言われていました。今後もその季節に合ったテーマで開催予定です。



環境ラウンドを実施して

第2病棟 児玉

患者サービス向上委員会では院内の環境状況を把握するため、年4回環境ラウンドを実施しています。医療に関するものは特に清潔・安全面を重視し、在庫の管理や保管状況、不潔になっていないか等チェックしました。マニュアルの確認も行ったところ、内容不足や改訂日時の不明等の不備が見つかり、各部署で直ちに取り組んでいます。今後も定期的な環境ラウンドを実施し院内全体の整備・改善を行なっていきます。



接遇研修会に参加しての感想

訪問看護・介護ステーションかもめ 管理者

接遇とは相手に「大切」という気持ちを伝えること。小さなことほど丁寧に、当たり前なことほど真剣に、すべての人を思いやる行動をすること。相手を心地よくさせ喜びを与え、自らも幸せになることであるという話を聞いて、本当に出来ているのであろうかと考えさせられました。100 - 1 = 0 という接遇の法則が心に響きました。医療人として責任ある行動をとり、関わる全ての人に愛情たっぷりの声かけが自然に出来るようにしていきたいと思いました。



平成29年度ポスターコンクール 各期の1位受賞ポスター紹介

※院内投票結果



平成29年4月～6月 放射線科



平成29年7月～9月
第2病棟



平成29年10月～12月 第2病棟



平成30年1月～3月 医事課

