



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7月号 vol.95 ほほえみ

業績集について

患者サービス向上委員会委員長 久田

2017年度患者サービス推進委員会業績集が完成しました。5冊目の業績集になります。

まとめた内容は、16項目にわたります。これらの諸活動について成果をまとめることができたことに、ご協力をいただいた職員と委員に深く感謝いたします。活動内容自体の評価は、年度末に各所属長に対して、活動内容の効果があつたかを問うアンケート実施しました。結果は、[効果があつた+少しあつた]の回答が、すべての項目で60%以上の評価を得ました。5年間継続して諸活動に取り組み、職員からも年々高い目標が求められてきています。その中で、最低でも6割以上効果があるとの回答は、活動自体が後退はしていない証と前向きに捉えたいと思っています。

反省点として、各種パトロール実施前には、所属

長に事前チェックを行い、部署としての取り組みを強化していくような工夫が必要という意見ができました。また、委員の負担軽減のために、調査活動の自動集計等の工夫も求められています。患者さんの満足度と医療の満足度は患者サービスの両輪です。今後も地道に創意工夫を重ねていきます。

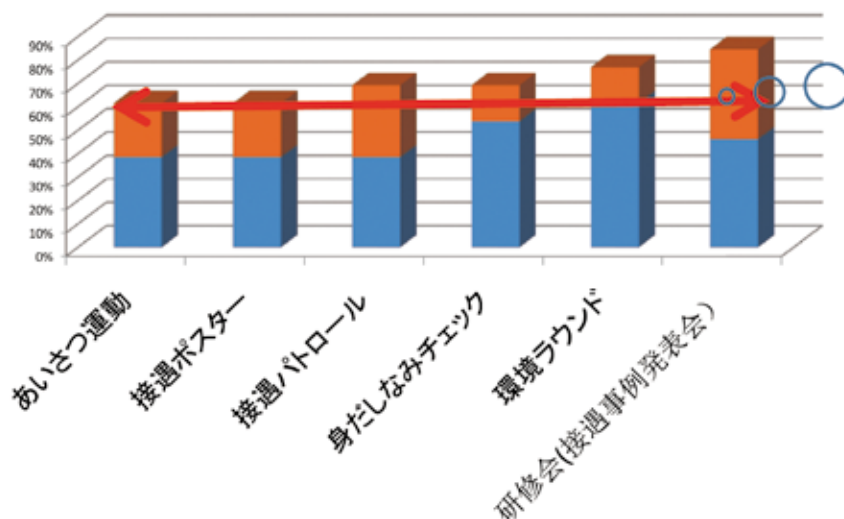
私たちの、2018年度の目標は

- 病院機能評価に向け、より充実した患者サービス向上に取り組む。
- 接遇マニュアルの周知と定着を図る。
- 接遇課題を周知しPDCAサイクルに沿った活動内容を充実させる。
- 各種調査を実施、サービス向上に具体的に寄与する。

を設定しました。

その他、5S活動もQC手法を取り入れるなど、新しい方法を前向きに取り入れながら職員と一丸になって患者サービス向上に努めていきます。

※ 評価 所属長に、患者サービスの年間活動についてアンケート調査を行った。



効果 あつた
全ての項目で
60%以上

■ 少しあつた
+
■ 大変あつた

平成30年 看護週間行事を終えて

<健康相談：5月9日(水) 9時～11時30分>

今年度は、血圧測定、血糖測定、血管年齢測定を、36名の方に参加して頂きました。栄養補助食品等の紹介やサンプル提供もあり、とても好評でした。生活習慣病などについて相談があったことから、現在外来ではパンフレット作成に取り組んでいます。



たすき製作 (あいさつ運動)

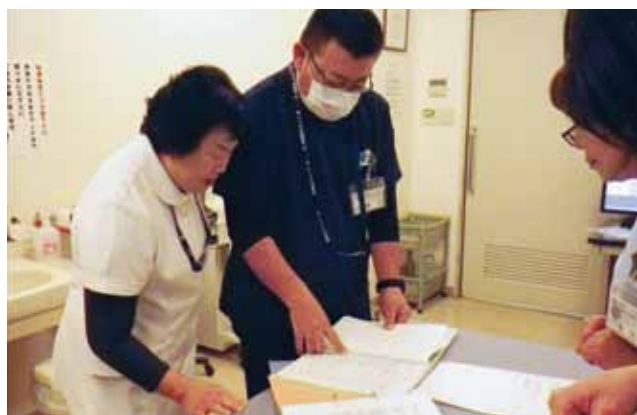
当院では、毎週月曜日の朝にあいさつ運動を行っています。その際に使用しているたすきが古くなったため、患者サービス向上委員の協力の元、再作成を行いました。新年度を迎え、たすきも新調されたことで心機一転。今まで以上にさわやかなあいさつ運動を行っていききたいと思います。



環境ラウンドを実施して

第2病棟 中手看護師

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。今回のラウンドは今年の11月に病院機能評価受審に向け、各部署のマニュアルの確認に重点をおき、チェックを実施しました。進捗状況を確認、改訂日時や内容をわかりやすく工夫され、追加内容の不足の指摘もありましたが各部署で協力し合いながら完成を目指していました。今回はマニュアルのチェックに重点を置きましたが、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。



委員会の風景

毎月第一金曜日に委員会を実施しています。会議ではプロジェクターを使用して、効率的な進行と運営を行っています。

