

接遇向上を目指して

接遇委員会ではアンケートの他に、全職員を対象に研修会を開催しております。本年度は、下記の要領で開催いたしました。

平成22年10月21日(木) 参加人数 99 人

講師 広島市医師会臨床検査センター(接遇インストラクター) 谷敷 圭美先生

演題 院内にて行った外来アンケート調査に基づく今後の取り組みについて

「日頃の接遇を振り返り、患者さんの満足度アップを目指しましょう」

谷敷先生の「サービスの良し悪しは受け手が判断する」という考え方、また接遇マナーの5つの基本について学んだ後に、チームに分かれ、実際の病院や介護施設での一場面を想定したロールプレイングを行いました。活発な意見交換の様子から接遇に対する前向きな姿勢が見て取れました。



研修会の後、職員へのアンケート結果では

- | | |
|-------------------------|---------------------|
| 1. 講義の内容は理解しやすいものでしたか | わかった・まあまあわかった・・・96% |
| 2. 本日の講義は実践に活用できるものでしたか | できる・まあまあできる・・・96% |
| 3. 本日の到達目標は達成出来ましたか | 出来た・まあまあ出来た・・・95% |

また、

- ・分かりやすく、実践できるものでとても良かった。自分の行為言動を再確認することが出来た。
- ・グループワークすることにより自分たちで考えることで身についた。
- ・自分の振る舞いが常にみられている意識を持つようにしようと思った。
- ・ロールプレイングはもう少し時間をかけて話をし、意見をまとめたり、考えたりしたかった。
- ・患者さんと話す際に、どういときにクッション言葉を使っているのかななどを詳しくしてもらったら、もっと理解できた。

と様々な意見がありましたが、それぞれに大きな成果が得られているようでした。まず委員が職員のお手本となるように努力し、院内全体の接遇の向上を図り、患者さんへのサービス向上に努めて参りたいと思います。



編集後記

暖冬だといわれていましたが、毎日寒い日が続いています。インフルエンザも流行ってきました。手洗い、うがいなど予防をしっかりしましょう。早く暖かくなれないかな・・・。

福利厚生・広報 平垣内



医療法人社団 仁鷹会 たかの橋中央病院

広報委員会

第5巻 第3号

2011年 1月 31日 発行

理念

- ・ 良質で心温まる医療
- ・ 奉仕の精神
- ・ 研鑽と謙虚

基本方針

- ・ 患者さまの権利を守ることを第一とする
- ・ 患者さまとのコミュニケーションを大切に
- ・ 常に医療倫理の元に行動する
- ・ 医療安全管理の基本を怠らない
- ・ 良い接遇は良い医療を生み出すことを銘記する



当院は、病院機能評価認定病院です

新年挨拶



医療法人社団 仁鷹会
理事長 林 鷹治

新年明けましておめでとうございます。本年も皆様にとって良い年となるよう、お祈りいたします。さて、医療崩壊や医師不足などが社会問題となって数年が経ち、新型インフルエンザやノロウイルスなどの感染症問題・生活習慣病や禁煙対策など諸問題もたくさんある中、国民の政治に対する不安材料も増加の一途を辿っております。また、今年度は介護保険制度や高齢者医療制度の見直し案や2012年の診療報酬・介護報酬の同時改定など予定されており、さらなる厳しい情勢の流れが身近に迫っています。こうしたなか、当院では、安心と安全な医療を提供し、ニーズにあった診療科の増設や特化した専門治療を目指しております。さらに、入院環境など、地域の医療機関と連携をさらに進め、『良質で心温まる医療』という当院の理念のもと、地域の方々に満足していただける内容の濃い医療や介護が提供できるよう、私をはじめ職員が一丸となり今年も取り組んでまいります。本年もよろしくお願い申し上げます。

今年の抱負

「抱負」抱いて、背負う
何を・・・心中にたく志望や決意を抱いて背負う事。多くの場合は、可能かもしれない。でも、実行し結果を出すのにかなりの努力を要することについて、「ちょいとガンパってみるか」の意思表示の一つだそうです。年の終わりでいったんリセット、新たな気持ちで新年を迎えるという考え方って、とても大切な事だと思います。

- 1) 計画をたてる。
- 2) 計画した事柄について情報を集める。
- 3) その計画が実行可能かどうか考えてみる。
- 4) 実行不可能そうに思える場合、何が足りないか、その条件を自分で列記してみる。

そして、計画した事を実行してみる。うまく行かなかった場合、反省してみる。私の中では、「うまく行かなかった事」の方が記憶に残り、そして反省してさらに考え直し、準備し、再び不可能であった事を可能にしようと、努力しているような気がしています。「予定は未定」「臨機応変」「なるようになるさ」≒「今日がだめでも明日があるさ」一見、無責任のような言葉ですが、私は大好きです。

で、私の2011年の抱負は

- 1) 自分の考えを素直に実行に移す。
- 2) 無理をしない。
- 3) あきらめない。

以上三点、これまでと同じように医療に従事できれば良いなと思っています。



医局長
大石 秀夫



皆様には、良い新年をお迎えのこととお慶び申し上げます。
 昨年4月から口腔外科を担当させて頂き、9ヶ月間が過ぎました。
 この9ヶ月間、病院関係の皆様にご多大のご協力を頂き、お蔭様でなんとか良いスタートを切ることが出来ました。
 本年も引き続き、診療は口腔外科疾患に限定し、外来、入院手術を主体におこないます。
 専門性の高い医療チームになれるように、スタッフの皆様とともに予知性の高い実践的医療の更なる向上に努力いたしたく思います。
 現在も続く厳しい医療界にあって、医療の本質を見失わず、高度で特化した医療の構築を目指します。また病院全体の新たな目標に沿えるよう、脱兎のごとくとはいきませんが、
 一步一步確実に歩みたく思います。
 本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。



口腔外科
吉賀 浩二

新任医師紹介



外科
森本 博司

10月から非常勤医師として赴任しました外科の森本博司と申します。
 平成16年に広島大学を卒業後、広島大学病院で2年間の初期臨床研修を行い、その後は外科医として土谷総合病院・県立広島病院・広島大学病院・広島西医療センターで研鑽を積み、主に消化器外科(胃・大腸)・移植外科(肝・腎)・乳腺外科・甲状腺外科・透析外科の診療に携わってきました。
 たかの橋中央病院では血管外科の春田先生、腹腔鏡外科の内田先生というスペシャリストの下で学ぶことができる幸運を喜んでおります。
 常日頃から患者さんに対しては「家族と同じくらい大事に思って接する」よう心がけていますので、何か困ったことがあれば気軽に声をかけてください。

～花粉の季節到来～

《今年の花粉予測》

今年の花粉飛散の開始の時期は、2月中旬頃と予測されています。また、花粉飛散量は、全国的に例年を大きく上回る見込みとなっています。広島では、昨年より約2～5倍の花粉飛散予測がでています。

《当院耳鼻科の取り組み》

当院では10年以上前から屋上で花粉の個数をカウントし花粉観測をを行っています。そして、そのデータを『NPO 花粉情報協会』と『気象協会 広島』へ送っています。

そうです！毎日広島のテレビ・ラジオで流れている花粉情報は、当院のデータも含まれているんです！

《花粉症対策》

花粉症かな...と感じたら早めの耳鼻科受診がお勧めです。当院では花粉症やアレルギー性鼻炎の治療を専門的に行なっています。まず皮内テストや血液検査でアレルギーの原因を特定します。そして、吸入や内服薬、また減感作療法、レーザー治療などを行います。

何か気になること、質問があればお気軽に耳鼻科外来までお越し下さい。



接遇アンケート結果報告

「接遇」という言葉は聞いたことがありますか？ “ご縁あって出逢った人に対して、互いに心が通じ合うようなおもてなしの精神で接する”という意味です。そして「おもてなしの精神」とは“相手のことを心から大切に思い、その気持ちを言葉や態度、表情などで表現し伝える”ことです。接遇は、一般的なサービス業において接客業務時におけるお客様に対する最も大事な接客スキルのひとつとなっています。

医療機関において、私たちが提供しているのは商品ではなく、診療行為ですが、その代償にお金をいただいている以上、医療・福祉もサービス業と捉えるべきであるという考えが広がっています。最近では、医療従事者、介護従事者向けの接遇、マナー講座を開設している事業者も結構ありますね。

当院では、理念として「良質で心温まる医療」を掲げ、接遇を向上させ患者さんに選ばれる病院を目指そうという方針を達成させるために日々努力しております。

接遇委員会でも患者さんへのサービス向上を目的に委員会活動に取り組んでおります。その一環として平成21年度7月中旬より約1ヵ月間、外来患者さまに対するアンケートを実施しました。ここで実施させていただきました患者さまアンケート結果が出ましたので報告します。

調査期間 平成22年7月20日～8月21日

1. 対象科

内 訳	回収数 (人)	配布数 (人)	割合 (%)	回収率 (%)
内科	86	100	20.4%	86.0%
整形外科	100	100	23.7%	100.0%
外科	100	100	23.7%	100.0%
耳鼻咽喉科	60	100	14.2%	60.0%
泌尿器科	45	100	10.7%	45.0%
脳神経外科	31	50	7.3%	62.0%
口腔外科	48	50	11.4%	96.0%
合 計	422	600	-	70.3%

2. 性別

内 訳	人数 (人)	割合 (%)
男 性	155	40.1%
女 性	222	57.4%
無回答	10	2.6%
合 計	387	100.0%



○この度も良い評価をはじめ、様々な貴重なご意見をいただきました。その一部を紹介します。

- ・高齢なので、大きな声でゆっくりとお願いします。
- ・患者の訴え、質問などにわかりやすくていねいに説明してほしいです。

○好評価に一部を紹介します。

- ・急に体調をくずし、18時ぎりぎりにタクシーで飛び込みましたが、幸せにも診ていただけて感謝しています。
- ・各科の方は大変気持ちよい対応です。今後ともよろしくお願いします。
- ・患者さんと目線を合わせて話される姿は素晴らしいと思います。
- ・企業退職前から通い続け通院しやすい病院である。

平素、患者さま、ご家族さまの声としておほめの言葉や励まし、また、改善の内容もいただいております。このアンケート結果に対し、接遇委員会の総評は厳しい受け止め方をしています。患者さま、ご家族さまの立場になって考えていない時や同時に、思いやり・優しさという気持ち、挨拶から始まる声かけがなかったのではと思うところもあります。

好評価であっても評価に満足するのではなくて、維持・継続するとともに、改善が行えるところは、徹底して改善に努めるよう接遇委員会で検討しております。