



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

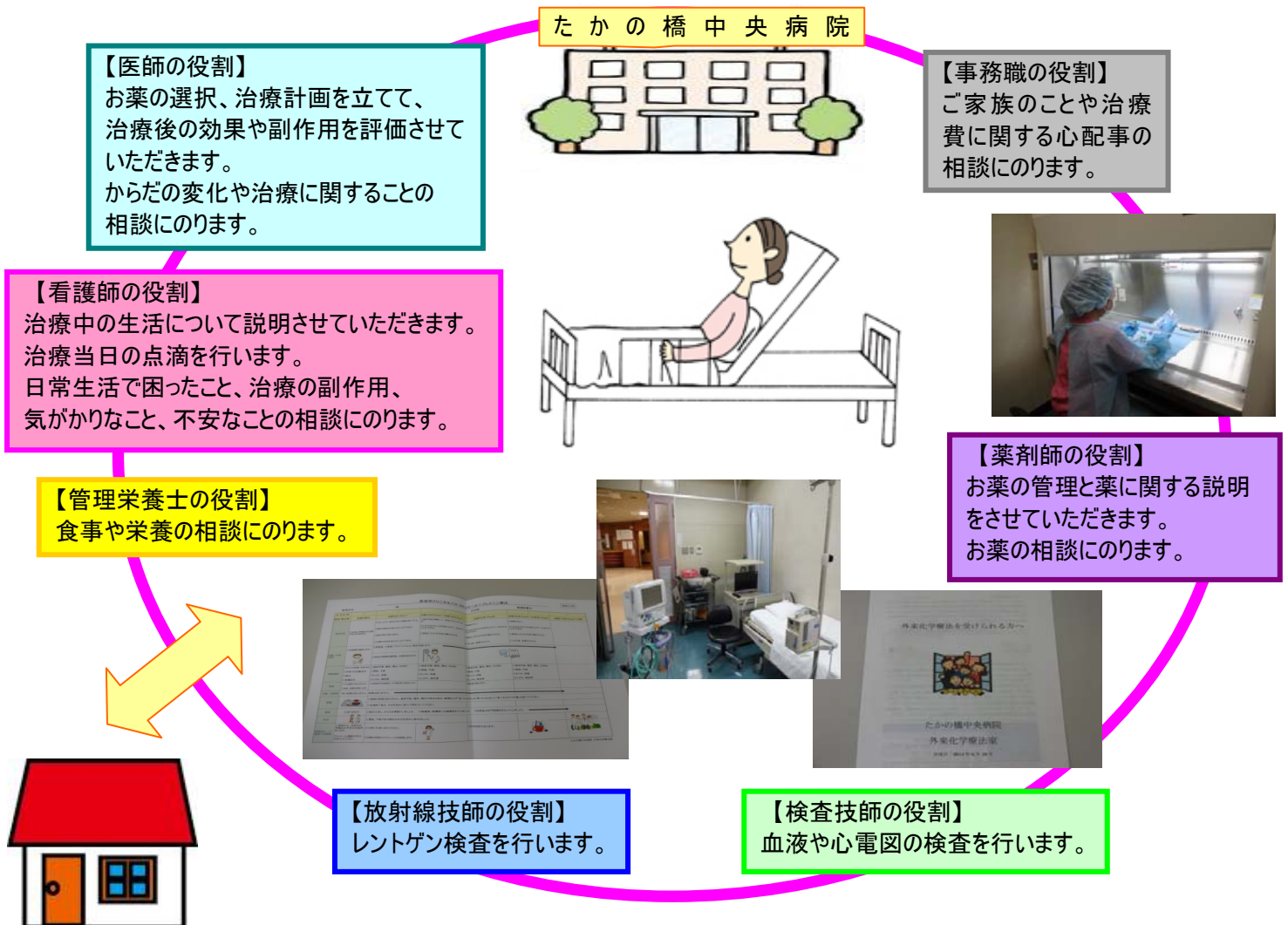
- ・ 患者さまの権利を守ることを第一とする
- ・ 患者さまとのコミュニケーションを大切にする
- ・ 常に医療倫理の元に行動する
- ・ 医療安全管理の基本を怠らない
- ・ 良い接遇は良い医療を生み出すことを銘記する



外来化学療法を始めました

たかの橋中央病院では、平成25年6月から外来化学療法を始めました。外来化学療法とは、これまで入院して治療を行うことが一般的だったがん化学療法（抗がん剤によるがん治療）を外来で行うものです。医療の進歩によって外来でも安全にがん治療を受けることができるようになりました。

この上で大事なことは「確実であること」「安全であること」「安楽であること」です。患者さんの生活の質（QOL: quality of life）を支えるために、当院では各職種間でスタッフとの連携をとったチーム医療を行っています。そして、私たちは患者さんが治療とうまく付き合いながら日常生活をおくることができるように、“外来化学療法に関する必要な情報”を提供しています。



接遇の取り組み

当院では、理念で「良質で心温まる医療」、基本方針で「良い接遇は良い医療を生み出すことを銘記する」として、接遇の向上に取り組んでいます。取り組みの一つとして、毎年患者・家族さまに、接遇に対するアンケートの協力をお願いしています。

平成24年に外来患者・家族さまを対象に行ったアンケート結果は、患者さまへの対応について、医師・看護師・検査職員・事務職員に対して80～90%が満足との返答でした。待ち時間については長いと答えられた方が20%、他の人に当病院を紹介できるかについては60%の方が紹介できると答えていただきました。

7月18日、外部から講師をお招きして「思い遣りの心が接遇の基本」というテーマで、全職員を対象として研修を行いました。職員の接遇に対する意識向上を図るため、毎年行っています。

また、ご意見箱を各部署に設置して、患者さまからのご意見をいただき、少しずつでも改善していきたいと考えています。いただいたご意見への返答は、お返しできるように努力していきます。

今後も、より良い医療を提供できるよう、アンケートや研修会を通して接遇の向上に取り組んでいきます。

外来患者様に対するアンケート調査 集計結果

項目	満足	普通	不満	無回答
医師の対応	65	31	0	0
看護師の対応	67	27	1	1
検査・放射線職員の対応	38	22	4	32
総合受付・各科受付職員の対応	55	27	0	14
当院の全体的な満足度について	50	32	2	12

	短い	普通	長い	無回答
診察の待ち時間について	26	33	23	14
採血、検査の待ち時間について	13	52	6	25
会計の待ち時間について	28	51	10	7



接遇研修風景



第3回 たかの橋ふれあい祭りのお知らせ

日時：2013年10月19日(土)
14:00～17:00

場所：たかの橋中央病院
介護老人保健施設
陽だまり

健康チェック、健康相談、屋台、バザー、
ブーケ作り体験、陽だまりご利用者さんによる作品展示
おりづる作業所からの販売、民謡協会による踊り などなど

皆様のお越しをお待ちしております！



編集後記

暑かった夏からちょっと肌寒い秋へと季節が変わり過ごしやすいい日々となりました。日中と朝晩の気温の差もあり体調を崩しやすい時です。毎日の体調管理をしっかりとしていろんな秋を満喫しましょう。

広報委員会 川崎・田中