

巻頭言

市立札幌病院副院長
サービスアップ委員会
委員長

こんどう
近藤 ときえ



サービスアップ推進委員会の 取り組みについて

かざぐるま第15号の発刊にあたり、連携施設の皆様方へ一言ご挨拶申し上げます。

昨年、当院の取り組みの一つであるサービスアップ推進委員会主催の「サービスアップ貢献部門表彰」についてお知らせさせていただきました。この取り組みは、全職員が患者サービスアップに貢献した部門を投票で選び、病院長から表彰状と共に「患者サービスに貢献したことに感謝を伝える」というものでした。「CS (Customer Satisfaction: 患者満足) はES (Employee Satisfaction: 職員満足) から」という考えの基で、互いを認め合える職場環境作りを大切にしたい取り組みです。これらを通じて職員満足を高め、院内連携を推進し、ひいては地域連携を推進する一助となるように活動していきたいと申し上げました。この取り組みへの考えは今も変わっていません。しかし、職員満足を追求するためには、仕事そのものから得られる満足、やはり、患者満足の追求が重要であり、その一つの取り組みとして、日々の中で患者さんから頂く「ご意見」に誠実に対応していくことだと考えています。



そこで、平成17年度から取り組んでいる「ご意見箱の設置」についてご紹介させていただきます。

「ご意見箱の設置」の取り組みは、サービスアップ推進委員会として医師7名、経営管理室3名、看護部2名、栄養科、放射線部、検査部、薬剤部、医療安全推進室、理学療法士の18名の委員が月に一度、下部組織としてサービスアップ推進部会が1週間に1度活動しています。投函された「ご意見」に対して該当部署で対応策を検討した後、委員会で承認し院内への報告と周知、患者さんへの回答として、外来ホールへの掲示・ホームページに公開しています。年間約400件の「ご意見」を頂いています。その内容は、①職員の接遇について20%、②施設・設備について8%、③感謝について21%、④その他37%です。その他の内訳として、外来待ち時間や診療体制、入院中の食事、喫煙場所の設置、外来窓口等です。特に、新しい取り組み時には多くのご意見を頂きますが、病院としての方針や姿勢を根気強く示すことでご理解いただいています。

【改善項目】

患者呼び出しポケットベルの導入	オストメイト対応トイレの設置
外来バンレットコーナー設置	傘ボンの設置
クレジットカードによる支払方法導入	放射線部での検査着の変更
正面玄関の入院用カートの設置	患者用図書室の開催時間の変更
病棟・外来便座クリーナー設置	各外来・診察室杖置ききの設置
駐車場発券機音声ガイドの設置	など

ご意見箱の設置場所は院内17箇所、外来は一階正面玄関(全体の40~50%)、一階外来(全体の20%)、薬剤部窓口、救命救急センター待合、放射線検査受付、2階外来、3階外来、透析室で、病棟は3階~10階病棟の各フロア(全体の10~20%)・精神医療センターです。一階正面玄関と1階外来に設置したご意見箱に、全体の60~70%のご意見が投函され多くの改善に繋がっています。



また、職員に頂いたご意見のうち、医師については各診療科部長を通して、メディカルスタッフ・他職員については、責任者を通して必ず伝え共有しています。自分たちの接遇を振り返る機会となり、また、チームとして解決策を求められる場合は課題を共有し対策することでアクシデント防止に繋がっています。さらに、取り組みに対する評価は、患者満足度調査の結果(市立札幌病院患者満足度調査参照)に繋がっていると信じています。

医療者(医師・看護師)の接遇 に対する満足度

市立札幌病院 患者満足度調査結果より
※データの取り方に若干の変更有
2008年度以前:満足感の有無 2009年度~問題の有無



今後も、サービスアップ推進委員会は組織横断的な活動を継続し、地域連携推進の一助となるよう努力して参ります。



【ジェントル文庫】

外来待ち時間の有効活用を目的に平成22年8月に開設され、職員や患者さんから寄贈された書籍4000冊を所蔵しています。

