

ぱーとなー

2007年10月
第71号

耳原総合病院の理念

耳原総合病院はこんな医療をめざしています

◎ 安全・安心・信頼の医療

私たちは患者様とともに力を合わせて医療をすすめます

◎ 無差別平等の医療

私たちは人権を尊重した医療をすすめます

◎ 患者負担の少ない医療

私たちは室料差額はいただきません

◎ 地域とともに歩む専門職の育成

人権感覚をもつ専門職を養成します

CS 委員会頑張っています

『患者様が来て、病院は医療を提供する。それだけ？ こちらはよかれと思っていても、患者様の方には不満があるのでは…』という視点に立ち全般的に見直し勉強することから2006年6月、当CS委員会はスタートしました。

構成メンバーは、医師、看護師、技師、事務系。委員会メンバーにははじめ「苦情処理」の受け止めもあったが、学びあい実践していくうちに委員会そのもののムードも変わってきました。

情報源は、患者様からの投書や直言、実際に働いている現場のスタッフから…。そしてその内容は、

1. 施設・設備などハードに関するもの
2. 患者・家族への対応などソフトにかかわるもの
3. 病院・医療行為のシステムに起因するもの

に類別できます。

ハード面については、資金やスペースなど主に物理的な問題で、将来の病院改築計画にゆだねることも多いのが現状です。しかし、難しいのは、ソフトやシステムに関わる場合です。現場や状況ごとのマニュアルはあっても、すべてに適合するわけではありませんし、シーンごと・瞬間ごとの臨機応変が求められます。個々の問題はクリアできても、それを全体のものにするには…。

模索のなかでも委員会は、『挨拶キャンペーン（患者様にはできていても、職員どうしで意外とやっていない）』『美化キャンペーン（外部の人に見えるところは良くて、自分たちの部屋はごちゃごちゃ）』に取り組み、



笑顔であいさつ、あなたから！

本日最高の笑顔を！

めざせ あいさつ ナンバー1 病院

スマイルも忘れずに！

CS委員会



『院内ラウンド』も行っています。そして今、『自分たちが働きやすくやり甲斐もあること、その実現なしにこの目標は達成できない』という認識に到達し、会話も楽しくなりました。

委員会が毎月発行する『ふれあい』には、人間くさいトピックスや出会ってみたいくなるような素顔が満載です。ここから耳原の新しい歴史が始まることに期待しています。

もともと病院というところは、企業が取り組んでいる『顧客の満足度』対策などという世界には疎いところでした。そこへ政治の側からの医療切り捨て・医療費切り詰めの押しつけがあり、医療行為に余裕がなくなってしまいました。心のこもった対応などソフトの面は、それこそ現場で、先輩から手とり足とり学び受け継いでいくもの、人間が成長していく過程をうまく継承していくものなのですが、その余裕も奪われます。加えて世代の交代もあります。若い人は技術の水準は速く上がっても、心はそう早くは育ちません。そんな中で「声かけ」ひとつのありようでもトラブルやミスの原因になったりということが起こります。

では今、何をすべきなのか、何ができるのかというとまだ具体的な方策があるわけではありません。ただ、いろいろなやり方でゆとりを生み出して、お互いが育っていけるような環境を創っていかうというところでは一致出来て、やれるところからコツコツ取り組んでいます。たとえば、患者様から褒められることは多いけど、同僚同士ではほとんどありません。だから「あの人、すごいよ！」という話を出してもらって『ふれあい』に登場してもらいます。日常の会話でフフッと笑えるようなシーンも紹介しています。

要は人づくりだと考えています。その『人』が職場環境も働きやすく変え、充実感を生み出し、働き甲斐につながります。それが達成できないところに、患者様の満足度の向上はありえないでしょう。

これからもCS委員会は、より良い耳原を目指し頑張ります。

///_/_/_/_/_/	耳原総合病院地域医療室	_//_/_/_/_/_/_/
///_/_/_/_/_/	電 話 072-241-0324	_//_/_/_/_/_/_/
///_/_/_/_/_/	Fax ①072-241-0208	_//_/_/_/_/_/_/
///_/_/_/_/_/	Fax ②072-241-0670	_//_/_/_/_/_/_/
受付時間 月・水・金 午前9:00～午後7:00		
火・木 午前9:00～午後5:00		
土 午前9:00～午後1:00		

☆☆☆お電話で患者さまのご都合に合わせ予約いただけます。

折り返しFAXにて予約票をお送りします。☆☆☆

☆☆☆事前にカルテを準備してお待ちします。

カルテ作成に必要な情報をFAXして下さい。☆☆☆

☆☆☆予約当日、患者さまが受診の際

① 保険証②診療情報提供書③上記予約票をご持参下さい。☆☆☆