

接遇インストラクター養成研修

患者サービス委員会 看護副部長 井上より子



昨年、看護部では院外より講師を招き「愛情・優しさ・思いやり」を言葉と体で表現できる接遇インストラクター養成研修を企画・開催しました。

- ①接遇への理解を深めロールモデルとなる
- ②基本を習得し現場で実践する
- ③インストラクションをしてみる
- ④チーム内向上の役割を担う 以上の研修を修了した14名が、患者サービス委員会委員長である水上副院長より研修修了書(院内認定)を頂きました。

修了式では接遇リーダーとしてのやりがいに繋がればと考え、各部署の師長からのメッセージも併せて手渡しました。

現在までに「啓蒙ポスター・接遇チェック表の作成」「介護福祉士・看護補助者研修」や「看護師フォロー

アップ研修」での接遇研修を行ない、接遇リーダーを「スマイルリーダー」と名付けてマークを作成し、楽しみながら継続できる活動に取り組んでいます。

ソフト面での接遇の充実は、より良い医療サービスの提供に繋がります。職員の更なる接遇意識の向上、生き活きと働ける環境づくりは重要課題と考えております。今後も、接遇インストラクター養成を継続して取り組み、院内活性化に繋がればと思っております。



医療安全の取り組み

医療安全管理者 師長 高岡 恵



近年、日本における医療事故は医療の高度化・複雑化に伴い増加傾向にあるといわれています。当院も患者の安全確保の観点から医療事故の予防・再発防止策を推進し、様々なルールに則り取り組んでおります。患者、ご家族が安心・安全に過ごすことが出来る療養環境の提供を目指し、院内全体で協働して業務を遂行しております。

今回、平成30年6月に医療安全管理者を拝命いたしました。医療安全の取り組みには医療安全管理者だけでなく多職種との連携が重要です。院内での定期的な取り組みとしては、リハビリ室・薬剤部・検査部・事務部門等の職員と協働し、

転倒予防、5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)・KYT(危険予知トレーニング)、配薬ラウンドを行い医療安全活動に努めております。

また、院外活動では医療安全部門でも複数の医療機関との連携を開始いたしました。他施設との交流により医療安全対策に関する評価が行え、互いに意識を高め合うことに繋がると期待しており、これらの活動が地域での医療安全活動に貢献できればと考えております。

今後も業務効率の向上や医療事故防止を基盤に、危険感受性や問題解決能力の向上に努め、安心、安全な医療を提供できる病院となりますよう励んでまいります。