

## 信頼回復に向けての病院の取組

当院では、昨年発生した患者様負傷に係る「第三者調査委員会報告書」の提言内容を真摯に受け止め、現在、職員一丸となって意識改革、組織風土改革を進めるためさまざまな取組を行っているところです。いくつかの取組について、ご紹介します。

### 1 接遇改善の取組について

#### ○ コミットメントカード運動

「コミットメント」とは、「誓約」「約束」「公約」等という意味で、個々の職員が患者様に対する接遇をどのように心がけるかを約束したものです。コミットメントカード運動は、職員一人一人が接遇で心がけていることをカードに書き込み、それぞれの部署で工夫を凝らした掲示をしています。

この取組によって患者様と職員に良いコミュニケーション関係が生まれたり、職員のモチベーションの盛り上がりが見られるなどの成果が現れています。



#### ○ 接遇研修会

8月6日「心に響く接遇マナーの基本」をテーマに全職員を対象とした接遇研修会を開催しました。講義では、ちょっとした対応が患者様の心を“グッド”とらえ、好印象を与える“接遇向上アップのスキル”が紹介され、現場で実践できそうな内容が盛り込まれていました。

また、グループワークでは、グループごとに接遇標語を作り、標語とともに標語に対する期待や思いを発表し、会場では真剣さとともに笑顔に包まれていました。このような他職種間との時間を共有することは、きっと病院の接遇力アップの原動力になったと思います。現在、10のグループで作成した接遇標語は、メンバーの写真付きポスターで月1回更新し各部署で掲示しています。



## ○ あいさつ・身だしなみの改善

あいさつは、①相手と目線を合わせましょう！②相手に届く明るい声で！③相手より先に！④笑顔で！⑤会釈を忘れずに！をポイントとして、職員同士、患者様や来院者に対して取り組んでいます。

身だしなみは、相手に“安心感・信頼感・誠実感”を与える大きな要素であり、また現場組織の統制がとれているというメッセージにもなるという考え方で、「身だしなみの基本」を作成し、身だしなみの改善に取り組んでいます。

また、職員自身があいさつ・身だしなみについて振り返るために、あいさつは「自己評価」を実施し、身だしなみは「他者評価」を実施しています。

## 2. CVPPP（包括的暴力防止プログラム）研修について

CVPPP研修は、平成19年から取り組んでいます。これまでは看護職員を中心に、専門の研修を終えたトレーナー資格を有する者（現在21名）から、研修を受けてきました。

今年度の研修会は、第三者委員会の提言を受けて医療安全推進委員会、行動制限最小化委員会の共催でトレーナーの協力を得て、「全職員」を対象とした研修会としました。

6月にまず、インストラクターフォローアップ研修を開催しました。厳密なプログラムの習得のためには、標準的な手順の確認が必要であり個人の誤った理解が重大な事故を引き起こす可能性もあるため、継続的な確認作業が求められています。

そして、7月に開催した全体研修会に引き続き、実技指導では90名を超える参加希望者がありました。9月の第1期の実技研修に続き、12月からは第2期の実技研修を予定しています。実技研修は、日頃仕事の場面では関わりの少ないメディカルスタッフと看護職員が合同で受講するため、職員の相互交流の良い機会ともなっています。こうした研修を通じて患者様本位の医療の質の向上を目指していきたいと思えます。

なお、今後は、トレーナーを養成するインストラクター資格を有する職員の養成にも取り組んでいきます。



病棟でのトレーニング



フォローアップ研修



全体研修会の様子