

チェックリスト (抜粋)

チェック項目		
身だしなみ	頭髮	長い髪は束ねている
	顔、爪	(男性)不精鬚が伸びていない
		(女性)マニキュアはつけていない
ユニフォーム	ユニフォーム・靴に汚れやシワがなく清潔である	
患者対応	言葉遣い	相手のスピードに合わせた話し方をしている
	対応姿勢	入って来られた患者さんを笑顔でお迎えしていますか 迷っていたり困っている患者さんがいたら自ら声をかけている
業務	電話対応	コールは3回までに出ている、「お待ちせしました」と言えている 話の要点をメモし、復唱できている
	業務姿勢	待つ姿勢や態度、しぐさに注意を払っている テキパキと業務を行っている

接遇ラウンド 耳原歯科診療所

利用しやすい歯科をめざし 患者満足度向上に努めます

3月8日(水)、耳原歯科診療所での接遇ラウンドを実施しました。この接遇ラウンドは、職員だけでなく該当事業所の「院所利用委員」の方も参加して、実際に現場をチェックしています。

同仁会では、年一回患者満足度向上のため、ラウンドを行っています。

今回の対象事業所は耳原歯科診療所。5月に新築移転をしますの

で、今回は「接遇対応(身だしなみ・患者対応・電話対応)」を中心に31項目のチェックリストを用いてラウンドしました。院所利用委員から5人に参加いただき、受付周辺と診察室に分かれて実施しました。

20分のラウンドの後、具体的に

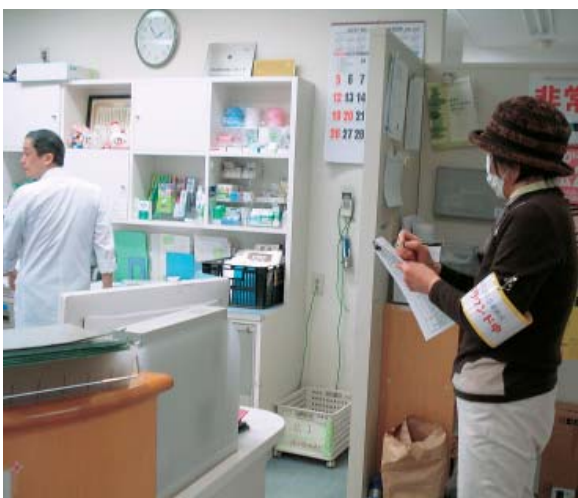
気づいたことを耳原歯科診療所の職員も交えて報告。受付周辺・診察室の評価としては、おおむね良い印象との意見が多い中、少し気になる点として、マスクでの会話と名札の見えにくさがありました。

高齢になると耳が聞こえにくくなるので、特にマスクごとの説明は聞き取りが困難になることもあるご意見をいただきました。

事業所で話しあわれた改善策は、①名札は決められた正しい位

置につける、②説明時はマスクを外して、ゆっくりわかりやすく話すことです。さっそく、職場内で意志統一が行われました。

職員一人一人が、患者さん、利用者さんの立場に立って、より良い医療・介護を実践していくための接遇力、ケアコミュニケーションの能力を身に付けていくことができるよう、研修や接遇ラウンドを通して向上を図ります。



理事会報告

3月度理事会(概要)

3月23日(木)午後7時から理事32名の出席で2016年度・第18回理事会が同仁会本部3階で開催されました。

理事長挨拶のあと、専務より会務報告、その他友の会活動等の報告が行われ、出席理事全員が報告及び協議事項について承認しました。

〈主な内容〉

- ①全日本民医連、大阪民医連、拡大常任理事会報告
- ②友の会活動と健康づくり、医

学生委員会及び看護確保推進委員会報告

③2月度経営結果と協同基金の到達と課題

2月は、予算比未達成、前年比より悪化

④評議員会の議案
第1号議案 事業計画
第2号 2017年度予算案
第3号議案 借入限度額
第4号議案 役員報酬限度額

⑤ケアプランセンター深井・泉北の廃止、ケアプランは鳳在宅介護支援センターに吸収

⑥その他
2月度社保平和委員会活動

連載

耳原総合病院建替え事業 にみる協同の思想

その5

立命館大学産業社会学部教授
都市社会学者・同仁会理事 リム・ボン

(前号よりつづき)

疾病、貧困、差別と闘つ力強さと回復への優しさを表現する。具体的には、東側壁面と南側壁面を使って何を表現するか。たとえば、東側壁面には「命を守る、憲法9条を守る」というスローガン、南側壁面にはシンボリックな壁画等があってもよい。そしてこの南側壁面を「協同の壁」と命名することを提案した。

つまり、耳原総合病院は病院棟と地域交流棟の二つの建築機能が融合したものでなければならない。そうすることで「命と暮らしのコミュニティ」となり、「協同の壁」となる。「協同の壁」はそれを象徴するいわば看板のようなものだ。その後、耳原総合病院の職員、「健康友の会みはら」の人々とワークショップを行い、アイデアを出し合った。いわばデザイン運動である。多くの人々による議論や投票の結果、外観の色調はアースカラー(淡いベージュ色)となった。筆者の個人的な好みとしてはグレイを基調として欲しかったが、民主的手続きで決まったのでやむを得ない。

7. ワークショップと新体制の始まり

2011年8月6日、地域交流ゾーンのイメージを共有することを主眼としたワークショップが開催された。場所はJR阪

和線堺市駅に隣接する大阪健康福祉短期大学の体育館。当日は猛暑日であった。参加者は約80名。冒頭、昭和設計より新病院の建築イメージについてのプレゼンテーションが行われた。その後、体育館の床面に交流ゾーンの平面図が実寸大で描かれ、グループごとに分かれ、模造紙、マーカー、鉛筆、付箋紙などを用いて要望や意見をまとめる作業を実施した。

参加者からは、「いろいろな意見が聞けてよかった」「参加者みんなが前向きでよかった」「ワークショップに馴染みがない会員さんも多く、呼びかけの時はとまどいも多かったが、当日は新病院に対する理解が深まってよかった」などという意見が出され、ワークショップを成功裏に終えることができた。

新たな展開もあった。8月25日の同仁会理事会において奥村副院長が新院長に、田代専務が副理事長に、穴井常務が専務理事に就任することが確認され、同月30日の同仁会評議員会において承認された。合わせて建設委員会の事務局長に奈良技師長が新たに就任した。

(つづく)



※文章中の肩書は当時のものです。