名古屋記念病院
伊奈　研次　副院長
吉良三富美　医療安全管理部 セーフティマネジャー
渡邉　寿美　看護部師長
天木　啓孝　臨床工学部科長
香田　謙司　事務部医事課係長補佐

患者さんに対する接遇改善活動への取り組み

取材・文
読売新聞中部支社 前編集委員
医療コーディネーター
片岡　太

名古屋記念病院(名古屋市天白区平針、藤田民夫院長)は、患者さんに対する接遇改善に意欲的に取り組んでいる。医療は治療だけではなく、患者さんに対する接遇も重要であるという意識を全職員が共有して取り組み、成果を上げることによって患者さんのQOL(生活の質)の向上につなげることができるからだ。新しく発足した接遇改善チームのメンバーである副院長の伊奈研次さん、医療安全管理部セーフティマネジャーの吉良三富美さん、看護部師長の渡邉寿美さん、臨床工学部科長の天木啓孝さん、事務部医事課係長補佐の香田謙司さんに話を聞いた。

Q.名古屋記念病院は、患者さんに対する接遇改善チームを作っていますが、その基本理念は。

渡邉さん/名古屋記念病院の基本理念の中に「私たちは、優しさと安らぎを提供し、地域の皆様から信頼される病院を目指します。」とあります。この基本理念を実現するために患者さんに対する接遇改善チームを2009年9月に作りました。

吉良さん/この接遇改善チームの上部組織として各部署から選ばれた15人からなる研修教育委員会があり、接遇改善に取り組んできました。しかし、よりきめ細かな接遇を行うためには新しい組織が必要だということになり、この接遇改善チームができました。

Q.そうすると、この接遇改善チームは上からの指示ではなく、皆さんの自発的な話し合いの中からできたということですか。

吉良さん/その通りで、トップダウンではなく、研修教育委員会の中で話し合っていく中で、具体的な形としてできたのが接遇改善チームです。あくまでも研修教育委員会での話し合いからできたものです。

伊奈さん/この接遇改善チームができた経