

新型コロナウイルス感染症に関する新聞報道について

西伯病院の医療従事者用ワクチン接種において、大人接種量に満たない少量の残ったワクチンを有効利用するために、担当医師が職員の家族へ接種したことが明るくなりました。この件に関して11月11日、12日の両日にわたり新聞報道を受けることとなり、多くの町民の皆様にご心配をおかけする結果となりました。

ワクチンは生ものであり開封後は24時間で使い切るか廃棄が求められ、さらに他院に回すことは薬事法で禁止されています。限られた時間の中で有効利用とはいえ、当院の取った行為が医療の公平公正さへの疑念を招いたことは事実であり、厳粛に受け止めるべきではありません。ここにあらためて町民の皆さまに不要な混乱を招きましたことに深くお詫びを申し上げます。次第です。

今後は職員一同が地域医療の推進を通じて信頼回復に努めてまいります。今後とも変わらぬご支援をいただきますようお願い申し上げます。

南部町病院事業管理者

田中耕司

西伯病院マナー向上委員会活動紹介

西伯病院では、地域住民の皆さまに安心で良質な医療を提供するため、様々な分野で定例会議・専門委員会を設置し、病院運営に当たっています。今回はその中の一つのマナー向上委員会の活動について紹介します。

マナー向上委員会とは

患者さまの貴重な意見などをもとに西伯病院における患者サービスの向上及び、職員の資質向上を図ることを目的として作られた委員会です。この委員会は、医療局、看護部、歯科、薬剤部、放射線部、検査部、栄養管理部、地域在宅医療部、事務部など病院内の全部署の代表で組織されており、月に一度、定期的に開催しています。

主な活動内容

① ご意見箱の設置

院内に数箇所設置しているご意見箱に寄せられた患者さまからの苦情や喜びの言葉、改善推奨意見について、改善策を管理部門で検討した後、委員会で報告し関係部

署に提案のうえ、最適な改善策を決定しています。



エントランスに設置されているご意見箱

② 患者満足度調査の実施

西伯病院が提供する医療・サービスに対して、患者さまがどのように感じているかを把握し、その結果を病院運営に適切に反映させることで医療・サービスの一層の充実を図っていくため、毎年一回、外来・入院患者さまを対象にアンケート調査を実施しています。

③ 研修会の開催

職員の接遇サービスを向上させるため、年に一回、全職員を対象とした研修会を開催し、具体的な事例などをもとにマナー向上に努めています。

④ 接遇マニュアルの作成

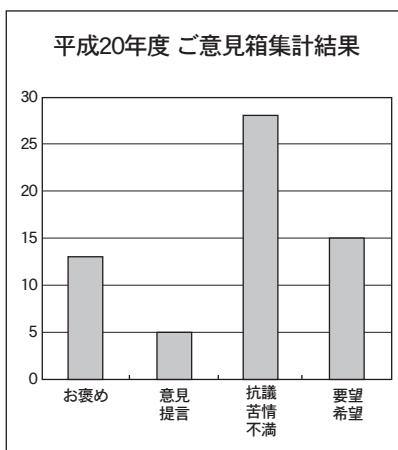
職員に対する啓発を目的に、社会人として身につけておかなければならない基礎的な内容をまとめた接遇マニュアルを作成し、全職

⑤ 接遇インストラクターの養成

全国自治体病院協議会が主催する接遇トレーナー養成研修会に参加し、平成19年度に2名、平成20年度に2名の接遇インストラクターを養成し、職員の接遇サービスの指導者及び接遇に対する自覚意識の向上に取り組んでいます。

患者さまの声

平成20年度中にご意見箱に寄せられた患者さまの声は61件でした。内訳は左図のとおりです。



今後も患者さま一人ひとりの「声」を貴重な「宝」として受け止め、患者さまに満足してもらえ、病院を指して努力していきます。お気軽にご意見箱へご意見・ご要望等お寄せください。