

CS・TQM委員会

委員長 高橋 喜浩

CSとは「Customer satisfaction（顧客満足）」を意味する言葉です。CS・TQM委員会では、当院における患者様・患者様ご家族等への満足度の向上、ならびに医療の質の向上を図ることを目的として活動しています。

病院内の各部署に意見箱を設置しており、患者様・ご家族等から寄せられた様々なご意見や要望を拾い上げ、毎月委員会を開催することで、委員会メンバーで情報を共有し、改善策を話し合い、病院全体へのフィードバックを行っています。

さらに、「中津市民病院全職員」と「患者様」「地域住民の皆様」との対話の促進を行い、満足度向上に努めております。

加えて、患者満足度の評価として、1回/年、患者満足度調査を行い、改善事案の検討も行っています。

またTQMとは、「Total Quality Management」の略語で、全員・全体(Total)で、医療・サービスの質(Quality)を、継続的に向上させる(Management)ことを目的としています。この活動を行うことで、職員一人一人が、その手法を身につけ、質的向上と改善を繰り返し、CS(顧客サービス)へ向けての土台作りとなっています。

TQM活動の成果発表として1回/年の発表会を4年ぶりに開催しました。今年度は「多職種連携」をテーマに診療部、看護師、CE、リハビリ職、事務職等の様々な職種が参加して、有意義な発表会を開催することができました。

今年度も多くのご意見・ご要望を頂き、またお礼の言葉を頂いております。今後も患者満足度の向上、医療・看護の質の向上に向けて、患者様の声に耳を傾け、安心・安全な医療が提供できるように努めていきたいと思っております。