

CS・TQM 委員会

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/年の発表会を開催しています。今年度は、看護師、薬剤師、放射線技師、検査技師、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。

今年度も患者様から多くのご意見・ご要望、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行きたいと思っております。