

CS・TQM 委員会

委員長 小路 高史

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、発表会の開催を行っていましたが、残念ながら今年度も新型コロナウイルス感染症流行に対する予防のため開催を見送りとしています。

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行きたいと思っております。