

KMS news



Topics 2019年度 内部監査について

昨年の外部審査・内部監査より、プロセス監査を開始致しました。

従来の監査では、各部署単位での監査を行ってききましたが、昨年は円山クリニック全体の業務プロセスとして、「健診結果報告書の作成工程のプロセス」について監査を実施致しました。

監査の結果、健診結果報告書の作成工程の見直しが必要であることが分かりました。

そこで2019年度の内部監査では、健診結果報告書の作成工程の見直し状況について、確認する事と致しました。

また、その他の監査項目として、クレームの是正状況について確認する事と致しました。



○時期

2020年1～3月の期間

○監査方法

①健診結果報告書の作成に係る部署に対し、今年度に見直した工程表を基に各課の手順書との整合性を確認するプロセス監査を行います。

②各部署に対し、重点項目（グループ・サイト）と各部署のクレーム是正状況の確認をする監査を行います。

環境管理チームから

院外清掃を行いました！



溪仁会円山クリニックでは環境活動の一環として、クリニック周辺のごみ拾いを行う院外清掃を定期的実施しています。

今年度3回目となる院外清掃を10月30日（水）に行いました。業務多忙な時期に10名の有志が集まり、近隣の清掃を実施しました。ご協力頂きました皆様、ありがとうございました。

今年度の予定していた清掃は終了しましたが、次回は雪が解けた頃に行いたいと思っていますので、その際は皆様、是非ご参加下さい。

情報管理チームから

なりすまし電話にご注意ください

最近「なりすまし電話」が多くかかってきています。

医師への内線転送や、名前と電話番号を聞き出すケースが報告されています。不審な外線電話に対しては、「聞かれても教えない」「折り返しの連絡先を聞く」「対応や判断に迷った場合は、必ず上司に報告する」といった対応を取って下さい。尚、上司が不在の場合は経営管理課に報告して下さい。

「今急いでいるから」といったり、怒り口調でせかされるケースもあるようです。グループ職員が外線電話で個人の情報を聞き出す事はありませんので、上記の対応をお願い致します。



お客様の声

ご意見・ご要望



【ご意見】

とてもおいしかったです。毎回岡山御膳を頂くにあたり、ソースが苦手な私です。しょうゆを置いて頂けると、いいなと思っています。ダメでしょうか？

【ご回答】

しょうゆを希望されるお客様には、レストランのスタッフにお声をお掛け頂ければ、都度ご提供しておりましたが、明確な案内表示がありませんでした。ご意見を頂いた後、各テーブルにしょうゆをご提供できる案内表示を設置致しました。

お褒めの言葉



病衣の変更について、とても機能的です。

乳がん検診の診察について、大変ていねいでわかりやすい説明でした。

子宮がん、乳がん検診について、検査時間が午後から午前になっていたの、遠方から来ているので当日に帰宅できるようになりありがたいです。

貴重なご意見をありがとうございます！

iKMS review

顧客満足 ～ CSR職員行動基準ハンドブックより～

当クリニックを信頼して下さるお客様に適切なサービスを提供し、安心感と満足感をもって継続的に利用して頂く為に、常に顧客満足度を追求していく事が大切です。私たちは、親切・丁寧・敬愛の念を持って対応し、正しいマナーで接するよう意識する事が望まれます。

来月、院内の接客研修会が開催されますので、この機会に正しいマナーについて再確認（学習）しましょう。

（CSR「職員行動基準」ハンドブックP13-15）



部署活動紹介

看護科『使用済み切手を回収しています』

院内では雑紙回収などの環境活動が行われていますが、看護科では使用済み切手の回収を今年度より始めました。他機関からの郵送物から切手を回収しており、約5,000枚でタンザニアの看護学校の一年分の教科書代になります。

まだ目標枚数には到達していませんが、同じ看護師を目指す方たちの力になれるようこれからも継続していきたいと思えます。



次回28号（3月）は
顧客管理課です！

編集後記

もうすぐお正月ですね。私の地元では、お正月には「くじら汁」という郷土料理を食べる習慣があります。一年のうちでこの時だけ食べる事の出来るこの料理が、毎年お正月の楽しみの一つです☆

皆さんは「お正月にはコレ！」という食べ物がありますか？

つかの間のお休み、美味しい物をモリモリ食べて、のんびり過ごしなが（たまには習った体操も挟んだりして！）英気を養い、元気に新年を迎えましょう！！