

蓮田病院ニュース

2005年9月発行

第二号

発行責任者

医療法人顕正会 蓮田病院

広報誌編集委員会

蓮田病院の理念：思いやりのあるやさしい医療、最新の高度医療

御挨拶

蓮田病院理事長 前島静顕

本院は1988年開設以来、「思いやりのあるやさしい医療」および「最新の高度医療」を基本理念とし、その実現のために努力を重ねて参りました。今年で18年目を迎えましたが、この間4回の増改築を行い、病床数368床(一般265床・療養型103床)、職員数400余名となりました。これは、蓮田病院を信頼して受診された地域住民の皆様、そして、地元医師会の先生方には、病診連携に関して、多大な御協力をいただいたお陰と、感謝致しております。

さて、医療を取り巻く環境は一層大きく変化しています。患者様の「権利の尊重」「安全の確保」「情報の開示」等であります。これに的確に対応し、地域住民の皆様から、真に信頼される病院を目指して、様々な改革を行なっています。先ず、9月21日から開始予定のオーダリングシステムの導入であります。これにより、予約外来制、そして永年の課題であった、外来患者様の待ち時間の短縮が実現するものと期待しています。全職員の大きな御努力に対し、心から敬意を表しますとともに、地域の皆様、今後とも暖かい御支援、御鞭撻をお願い申し上げます。

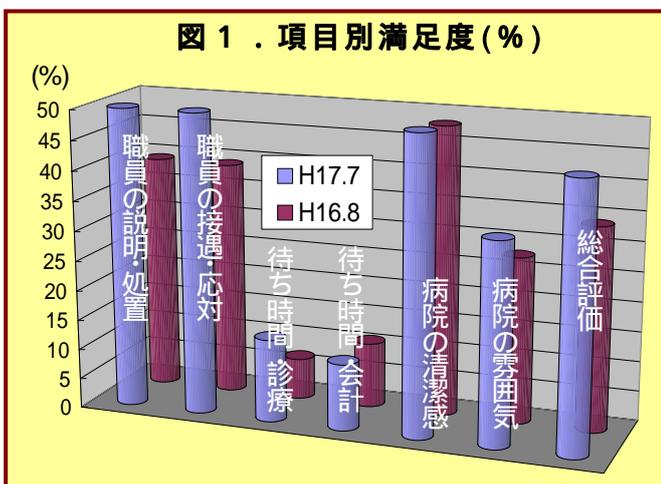
患者さま満足度調査の結果と今後の取り組み

蓮田病院院長 伊藤雅史

1) 外来患者満足度調査の結果 (図1)

7月11日(月)から16日(土)まで外来患者さまを対象に、患者満足度調査を行いました。その間、369名もの皆さまからアンケートにご協力いただき、更に157名の方には貴重なご意見をいただきました。アンケートの質問には5段階(満足・やや満足・普通・やや不満・不満)で、「当院を今後も利用したいか」との質問には3段階(ぜひ利用したい・やむなく利用する・利用したくない)でお答えいただきました。「満足」+「やや満足」の割合を満足度(%)として、今回と昨年8月の調査結果とを比較しました(図1)。

お答えいただきました。「満足」+「やや満足」の割合を満足度(%)として、今回と昨年8月の調査結果とを比較しました(図1)。



質問は13項目でしたが、図1にはそれを7項目にまとめて棒グラフで示しました。いずれの項目も昨年より満足度はアップしており、特に職員に対する評価や病院の清潔感では約半数の患者さまに満足していただいております。しかし、待ち時間では診療・会計ともに10~13%程度と極めて低い満足度で、いただいたご意見でも約4割が待ち時間に関するものでした。

総合評価では44%の満足度で、昨年の34%より改善していました。また、今後の利用については、「ぜひ利用したい」が50%、「やむなく利用する」が27%、「利用したくない」は3%、「無回答」は20%でありました。

以上の結果を真摯に受け止め、患者さまに更に満足度の高い良質な医療を提供するためには、病院として今まで以上に努

力する必要があることを痛感いたしました。その実現のためには様々な課題が山積しておりますが、なかでも外来待ち時間の短縮は急務であると考えられます。

2) 外来待ち時間調査(表1)

外来患者満足度調査と平行して、同じ期間に外来待ち時間調査を行ないました(表1)。受付から診療(診察や検査など)開始まで平均59分、診療終了後から会計までは平均27分で、昨年と比較して会計待ち時間がやや短くなりましたが、ほとんど変化はありませんでした。曜日別に見ますと、診療待ち時間は44分~72分、会計待ち時間は19分~36分と大きな差が認められ、どの曜日に来院されても安心して診療が受けられる体制作りも病院の課題のひとつです。

表1. 外来待ち時間調査の結果

	月	火	水	木	金	土	平均
診療待ち時間(分)	65	55	64	53	44	72	59
会計待ち時間(分)	23	24	19	35	31	32	27

しかし最大の要因は、受付が午前中では比較的早い時間帯に集中するため受付が少し遅れただけで診療開始まで大きな差となってしまうこと、診療終了後はカルテが事務に届いてから診療内容を手作業でコンピューターに打ち込むため一定の時間がかかることです。

当院ではこのような調査以外にも、「ご意見箱」に寄せられた投書を毎月サービス向上委員会で検討しております。待ち時間に関するご意見はやはり多く寄せられており、そのご不満を解消するためにこれまでに多くの改善策を講じてきました。しかし、現行のシステムのままではこれ以上の短縮は困難であり、次に述べます改善策に取り組んでいます。

3) 外来待ち時間改善のための今後の取り組み

コンピューターを導入して外来のシステムを抜本的に見直すこととしました。診療開始までの待ち時間短縮は一般診察にも「予約制」を導入することにより、また、会計待ち時間の短縮は、医師が処方や検査の指示を診察時にコンピューターに入力し(オーダーリング)、診療終了時には会計入力も既に終わっていることにより実現しようとするものです。

平成17年9月21日(水)に開始を決定いたしました。すべてのシステム完成は今年いっぱいを要する見込みですので、年内は一部の改善に留まるかもしれませんが、来年以降は更に期待できるものと考えています。

予約診療について

- ・既に予約受付を開始していますが、今後は外来診察時に担当医とご相談の上、次の診察日を予約してください。予約券は会計時にお渡しします。内視鏡検査やCT・MRI、エコー、栄養指導などは、当面、従来どおり0番での予約となりますが、12月中旬をめどに診察室で医師が予約できるようになります(実施開始日は未定)。
- ・予約した場合には、予約時間にご来院下さい。予約は30分間隔で時間帯を設定していますので、予約時間はあくまで目安とお考え下さい。なお、新患や急患が多く来院されるなど、都合により予約時間帯に診察できない場合もあります。
- ・初診の場合や、再診で予約していない場合にも、患者さまを診察いたします。しかし、カルテの新規作成や探す時間のため、同じ受付時間でも予約患者さまより遅くなります(急患の場合はこの限りではありません)。
- ・来院時、再診受付機に診察券を通して必ず受付し、待合室でお待ちください。診察前に検査がある場合には、受付終了後、予約券を窓口で提示して下さい。なお、受付開始時間前の整理券は、9月21日以降、発券いたしません。

オーダーリングによる会計の自動計算について

- ・9月21日(水)から自動計算されるのは、薬の処方、血液・尿検査のみです。例えば、診察・薬を処方・採血検査を行った場合にはそのまま会計窓口で清算できますが、レントゲンを撮ると追加入力のため若干の待ち時間が発生します。
- ・12月中旬をめどに、注射薬やレントゲン検査、CT・MRI、エコー、消毒などの処置等も自動計算となる予定です。

9月21日以降、患者さまにファイルをお渡しします。

- ・診察時は担当医から、診察前に検査がある場合は受付窓口で、患者さまにクリアファイルをお渡しします。その中には当日の診療手順を示した案内表や、処方箋、検査指示書などが入ります。診療終了までお持ちの上、最後に会計窓口で提出して清算していただきます。

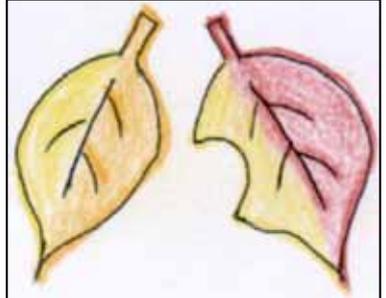


準備に万全を期しておりますが、当初は多少の混乱が予想されますので、何卒、ご理解・ご協力をお願い申し上げます。

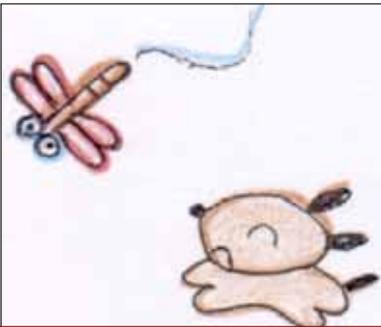
新任医師のご紹介

今年度（4月1日付）から常勤医として勤務しております新任医師を紹介致します。よろしくお祈いします。

- | | | | |
|-------|-------|-------|-----------|
| ・石田岳史 | 内科 | 平成5年 | 自治医科大学卒 |
| ・吉田正史 | 内科 | 平成7年 | 旭川医科大学卒 |
| ・吉岡孝典 | 歯科 | 平成15年 | 明海大学卒 |
| ・唐鎌 淳 | 臨床研修医 | 平成17年 | 東京医科歯科大学卒 |
| ・木村浩明 | 臨床研修医 | 平成17年 | 東京医科歯科大学卒 |



蓮田病院では
平成11年10月より
全敷地内全面禁煙
を実施しています



2004年「画論」
1.5テスラMRI部門
最優秀賞 受賞
名立たる大学病院やセンター
病院を押さえての快挙です！

最新医療機器 16列マルチスライスCT(MSCT)と

1.5テスラMRIの紹介（写真左下）

当院では理念である『最新の高度医療』を提供すべく2003年10月にマルチスライスCT(Aquilion 16)そして翌年1月にはMRI (EXCELART Vantage)を導入しました。今回はこのCTとMRI診断機器を簡単にご紹介いたします。

CTのAquilion16は0.5秒で16枚を一度に撮影してしまう装置です。たとえば躯幹(胸から骨盤)60cmの範囲をなんと20秒程度で撮影をしてしまいます。ですから以前、長時間息止めの協力をお願いしていた患者様にとって非常に楽に検査を受けていただけるようになりました。

それともうひとつ優れている点は、体軸方向の分解能(画像相互の連続性)が良くなったことです。このことで従来、横断面だけで診断をしていたCT検査が冠状断面、矢状断面あるいは三次元表示3Dで画像化でき診断能を大幅に向上させたと言えるでしょう。

次にMRI (EXELART Vantage)は『長い狭いトンネル状、長い検査時間、うるさい』というMRIのイメージを一掃させた最新の画像診断機器です。以前の患者様の苦痛を軽減させ、画質の向上を実現し、今では脳外科領域・整形外科領域だけでなく腹部や肺野・乳腺と外科領域や、循環器領域での画像診断の一翼を担っています。

またCTでは不向きな骨盤領域の診断にも適しています。コントラスト分解能(白黒階調)が非常に高いMRI画像は信号の収集方法(シーケンス)によってさまざま画像を呈します。この収集方法を変化させることにより精度の高い質的診断が可能となります。 診療技術部 松尾直人



16列マルチスライスCT
Aquilion 16

当院採用の機種紹介



1.5テスラMRI EXELART Vantage

医療相談室のご案内

医療相談室では、患者様が安心して療養され、一日も早く元の生活に戻れるように、医療ソーシャルワーカー(相談員)が皆様の悩みや問題を、共に考え、解決出来るようにお手伝い致します。

例えば、こんな時に、医療ソーシャルワーカーにご相談下さい。

- ・医療費の支払や家族の生活費が心配だという経済的な問題
- ・年金や公費で受けられる医療費等をしりたいといった医療・福祉の各種制度についての相談
- ・入院生活や退院後の生活に困った事がある、といった療養上の問題
- ・その他の悩み事

相談は無料で行っております。また、相談内容についての秘密は厳守致しますので、どうぞ、お気軽にお越し下さい。

医療ソーシャルワーカー(社会福祉士) 齋藤浩央

当院では新薬試験を行なっています。
現在進行中のものは、逆流性食道炎、
胃潰瘍等があります。
興味のある方は、担当医まで。

薬剤部のご紹介

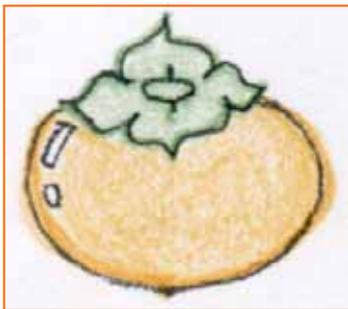
薬剤部は病院正面B棟5階にあります。一般的に薬剤部は1階にありますが、蓮田病院は開院以来100%院外処方箋を発行していますので、入院患者様のお薬のみをつくっています。そのため5階にあります。

スタッフは薬剤師が9名、事務が4名です。

業務は大きく分けて調剤室・注射室・D I室(医薬情報室)で行ないます。

- ・調剤室：医師の処方に基づき調剤し、鑑査されたお薬を病棟担当薬剤師が病棟又は患者様まで届けます。
- ・注射室：医師の処方に基づき注射薬を個人別にセット、鑑査し専用カートに入れ病棟へ届けます。
- ・D I室：医薬情報全般を扱う業務です。各病棟(療養病棟は除く)1名の薬剤師が担当し調剤されたお薬(注射薬も含む)について投与量・投与期間・相互作用・重複投与などをチェックし問題がなければ患者様までお届けし、お薬の効果、飲み方、副作用、注意事項などをお伝えします。この際、薬剤師は患者様に副作用などが出していないかを確認するため、いくつかお聞きすることがありますが患者様ご自身からも何か気になる症状や質問などがありましたら遠慮なくお話し下さい。この他にも糖尿病患者様にインスリンの自己注射・血糖測定の指導や禁煙を希望されている方にはそのお手伝いもさせて頂いております。又、医師から出された抗がん剤の処方内容のチェックも大切な業務の一つです。

以上、この他にも多くの業務を行なっており忙しい毎日ですが患者様が安心して薬物療法を受けて頂くために二重、三重のチェック体制をとっておりますので入院

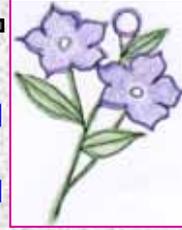


外来を問わずお薬に関することや医師には直接聞きにくいことなどありましたら、どんなことでも結構ですので遠慮なく薬剤部までお越しください。

薬剤部 相澤 鉄也

『健康セミナー』

埼玉よみうり
毎月第3金曜日
埼玉中央よみうり
毎月第4金曜日



埼玉テレビ

『情報ごこびん』
毎月最後の月曜日
16:40~
理事長 前島静顕
生出演中!

ボランティアをはじめませんか!

当院は、地域住民の皆様には“思いやりのあるやさしい医療”“最新の高度医療”を目指して診療を行っております。

患者様が気持ち良く、そして安心して治療を受けられたり、また療養生活を送っていただけるよう安らぎと潤いのある環境作りの中心として、ボランティアの募集を開始しました。

また、ボランティア活動を通じた地域の皆様との交流も大切な目的と考えておりますので、意欲のある方はチャレンジしてみませんか。

ご希望のある方は、下記の担当者までご連絡・ご相談願います。

活動内容の例

- | | |
|----------|---|
| 案内
介助 | 外来・検査・リハビリ・薬受け等に関する案内
身体の不自由な方・高齢者・車イス利用者等
に対する介助
病棟患者のリハビリへの送迎
車の乗降時援助 |
| 代行 | 外来受診時の代筆
受付等の業務 |
| 美化 | 外来待合室の植木鉢の手入れ、花壇の手入れ
外来待合室の図書・新聞の整理整頓 |
| その他 | 療養病棟での話や遊びの相手
イベント時の手伝い
手話、外国語の通訳 |

お問い合わせ先

看護部 竹林 正子
048-766-8111 (内線750)

認定施設

臨床研修指定病院 / 日本外科学会外科専門医修練関連施設 / 日本外科学会外科認定医修練関連施設 / 日本消化器外科学会専門医修練認定施設 / 日本整形外科学会専門医研修施設 / 日本脳外科学会専門医訓練施設 / 看護専門学校実習病院

医療法人顕正会 蓮田病院

〒349-0131 埼玉県蓮田市根金 1662-1
048-766-8111(代) FAX 048-766-8110
<http://www.hasuda-hp.or.jp>

編集後記

今回、1年振りに「蓮田ニュース(旧 OHC 便り)」第二号を発行致しました。皆様から信頼される病院作りのためには、病院と地域住民の皆様、並びに日頃から病診連携にご協力いただいている地元医療機関の皆様とのコミュニケーションが重要であると考へ、今後は定期発行を予定しております。本誌に対するご意見・ご要望、投稿の希望等がありましたら、編集委員会またはご意見箱、ホームページ、病診連携室等を利用してどうぞ、お気軽にご連絡ください。皆様のご意見・ご要望をお待ちしております。

編集委員 看護部 菅野礼子