

蓮田病院ニュース

2006年8月発行

第三号

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

巻頭言

蓮田病院理事長 前島 静顕

蓮田病院ニュース第三号発行にあたり、一言御挨拶申し上げます。

当院は昨年9月21日からオーダーリングシステムを開始し、予約外来制の導入、より精度の高い医療安全の確保に取り組み、10ヶ月経過致しました。

この経過の中で実際に受診された患者様から、色々御意見をいただいております。高い評価では待ち時間の短縮や病院医療への信頼度が高くなったと感じるなどでした。一方、批判的な御意見もありました。予約制なのに2時間も待たされた。これでは予約の意味がない。さらに初診の場合は予約でないのに極めて長時間待たされていると感じる点などでした。

私達病院職員は、皆様の御意見を尊重し、地域医療の理想に向かって夢を描いております。それは地域完結型医療であります。同じ信頼度の病院なら近くの病院に勝るものはないのです。入院や通院、そして最も重要な点は、退院後の体調管理、メンテナンスは絶対に近くの病院です。そのために私達は真に信頼される、満足度の高い病院にする努力を続けて参ります。この実現には多くの地域の患者様に受診していただき、病院を育てていただくことなど、御協力や御支援が是非必要なのです。

このたび当院は「日本医療機能評価機構」の認定施設となりました。これもひとえに皆様のお陰と感謝致しております。どうか、地域の皆様の御支援、御鞭撻を御願い申し上げます。



日本医療機能評価機構の認定について

(財)日本医療機能評価機構は「医療機関の質」について第三者評価を行う機関です。国民に対しては医療状況に関する正しい情報を提供するとともに、医療機関に対しては質の高い医療サービスを提供していくための支援を行うことを目的としています。

蓮田病院は平成18年4月に認定されましたが、5月末現在、全国約9,000の病院中2,066病院が、埼玉県では78病院が認定されています。

外来予約制・オーダーリング開始後の変化：患者さま満足度調査の結果を中心に

1) 外来患者さま満足度調査の結果 (表1・2)

蓮田病院院長 伊藤雅史

平成18年3月下旬に外来患者さまと入院患者さまを対象に、第三回目の満足度調査を実施しました。外来アンケートでは質問に対し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

表1	満足度 (%)			不満足度 (%)		
	H16.8	H17.7	H18.3	H16.8	H17.7	H18.3
職員の説明や処置	39.2	51.2	49.5	17.4	9.5	6.0
職員の接遇や態度	39.1	51.1	49.4	15.0	6.3	5.4
診療・会計待ち時間	8.8	12.5	28.5	63.8	51.9	26.6
病院の印象・雰囲気	38.0	41.5	38.1	15.1	7.3	6.9
総合評価	33.9	44.2	43.5	20.0	10.6	7.1

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(%)、「やや不満」+「不満」を不満足度(%)として、三回の結果を比較しました(表1)。

今回の調査では、診療・会計の待ち時間に対する満足度が8.8%から28.5%にアップし、不満足

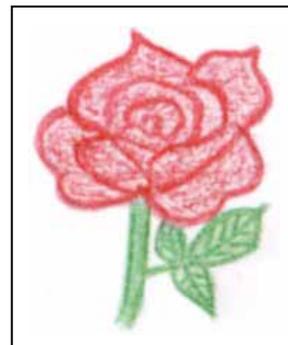
表2	今後の利用		
ぜひ利用したい	37.3	50.4	45.1
やむを得ず利用する	37.3	27.1	21.3
利用したくない	6.9	2.7	2.5
無回答	18.4	19.8	31.1

度は63.8%から26.6%へと改善しているのが目立ちました。昨年9月以降に段階的に導入してきたコンピューターによるオーダーリングや予約制の成果と考えております。しかし、他の項目と比較すると十分とは言えず、アンケートでご意見を記入していただいた約4割は待ち時間、特

に診療開始までの待ち時間短縮に関するご要望でした。

また、待ち時間以外で不満足度はどの項目でも低下傾向ではありますが、満足度は昨年と比較して伸び悩んでいます。同様に、今後の利用についてもぜひ利用したいと答えた方が5%減少し、その一方で無回答が10%以上増えたことを考えますと、全体的には改善しつつあるものの、まだまだ改善の余地が多く残されていることが示されました。

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、病院と職員が一丸となって更に努力してまいりたいと思います。



2) 外来待ち時間調査

同時期に行いました外来待ち時間調査ですが、今回はコンピューターのデータに基づいています。例えば、計算(会計)終了はすべての計算が終了して明細や予約票が印刷される時間ですので、実際にはそれから患者様をお呼びして精算する時間が加わります。なお、予約時間は30分刻みで、例えば9時の予約は9時～9時30分の時間帯となっております。

- ・ 予約率は67.5%でした(複数科の受診は1人として計算)。予約なしの患者さまでは、新患と再診はほぼ同数でした。
- ・ 予約患者さまは予約時間前に92%、予約時間帯までを含めると98%の方が予約時間を守って来院されていました。しかし、約10%の患者さまは予約時間の1時間以上前に来院されており、その分、待ち時間が増える結果となっております。
- ・ 予約時間前の診察は9%、予約時間帯の診察は44%、予約時間帯を過ぎて30分以内が26%でした。9時予約を例にしますと、10時までに診察を開始できたのは79%となります。逆に予約時間帯を過ぎて1時間以上経ってからの診察となったのは約10%であり、患者様にとっては受け入れがたいと思われる長時間の診察待ちも少なからず認められました。
- ・ 受付から診察開始までは予約あり・なしをすべて含めて平均72分でしたが、診療科により48～93分と大きな開きがありました。予約なしでは92分、予約ありでは64分でしたが、予約では18%に診察前の採血やX線検査がありました。
- ・ 診察終了から計算終了までは全体で平均14分でしたが、診察終了後直ぐに会計の場合は平均7分、診察室を出てほぼ10～15分で会計が終了していました。診察後に採血や点滴がある場合でも、平均27分でした。

以上、会計待ち時間についてはオーダーリング導入後、大幅に短縮されました。しかし、予約制についてはなお大きな問題が残されています。大病院では予約なしの患者様は予約患者すべてが終了してから診察することが多いのですが、当院では予約なしの患者さまも一定のルールのもとに診察しています。外来担当医には予約枠人数設定の工夫や時間枠の増設を指導しておりますが、多数の患者様を抱え丁寧な説明をする医師ほど、待ち時間短縮が困難であるのも現実です。

3) 入院患者さま満足度調査の結果(表3)

今回初めて、入院患者さまを対象とした満足度調査も実施しました。合計41項目に及ぶアンケートを外来と同様に5段階(満足・やや満足・普通・やや不満足・不満足)でお答えいただきました。結果につきましては、7項目に要約して満足度(満足+やや満足)・不満足度(やや不満足+不満足)として示しました(表3)。

表3	満足度(%)	不満足度(%)
病室の快適度	52.7	8.3
院内設備：洗面所・トイレ等	44.6	6.3
食事	40.0	13.3
医師の診察・説明	70.6	4.3
看護師の対応	72.8	2.8
看護助手・クラークの対応	71.3	2.4
総合評価	40.3	7.1

病室や院内設備の満足度は44.6～52.7%で改善の余地が残されています。内容的には清潔さでは非常に高い満足度が得られておりましたが、病室でのプライバシーやトイレの広さなどでは不満足度が高い傾向にあり、将来的に病棟を改築する際には最重点課題と考えています。

食事については温度については高い満足度でしたが、内容や味では低い満足度でした。治療食としての様々な制限や予算が決

められているなどの要因もありますが、患者様の多くに満足していただけるよう、更に努力したいと思います。

医師・看護師・看護助手・クラークの対応について、高い評価をいただきましたのは、患者様にも職員に対しても本当に有難く感じました。蓮田病院の理念の一つである「思いやりのあるやさしい医療」を更に充実させてゆく所存です。総合評価では満足度40.3%、不満足度7.1%と、奇しくも外来の総合評価とほぼ同じ結果でありました。

4) ご意見箱とサービス向上委員会

外来や病棟には「ご意見箱」が設置してあり、貴重なご意見を多数いただいております。蓮田病院ではサービス向上委員会を毎月開催し、ご意見箱の内容を検討して病院の改善に努めております。また、氏名・住所が記入されている場合には必ず回答をお送りしております。お気づきの点や不満に感じたことなど、遠慮なくご意見をお寄せいただければ幸いです。



病診連携便り

病診連携とは、地域完結型の医療を目指し、診療所と病院間相互で協力して患者さまを診療することです。蓮田病院では病診連携室(外来受付左方)を設けて紹介患者さまの便を図っています。また、年に二回、蓮田地区病診連携懇話会を開催して、地元の医師会・歯科医師会の先生方と交流を深めています

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

“病診連携室の働き”

田林クリニック 院長 田林 晃

蓮田病院が益々中核病院として充実してきました事は、ご同慶の至りです。特に、病診連携室の設置は、私達、開業医にとり、真に有難い事です。

往診先のお宅でその患者様の入院の必要性から蓮田病院に入院をお願いする時、まず病診連携室に連絡を取りますと、スムーズに事が運びます。これは、患者様にとっても非常に良い事ですので、今後とも病診連携室の益々の充実を諮られん事をお願いする次第です。

“周辺歯科医院と蓮田病院の存在”

蓮田市歯科医師会長 三浦 敏行

当蓮田市の歯科医や周辺市町の歯科医は、少なからず蓮田病院の歯科・口腔外科に患者様を紹介して、連携診療を行っている様です。

設備の整った蓮田病院で、各分野で専門医の多い他科との対診などがスムーズであることなどを考えると、蓮田病院と連携して治療に当たることは、医師にとっても患者様にとっても安心です。

歯科医療は、歯内療法(歯の根の治療)や歯周治療(いわゆる歯槽膿漏の治療)、口腔粘膜疾患、それに外傷や抜歯や腫瘍の治療など、いわゆる口腔外科と呼ばれる医療の部分と、歯の欠損部に義歯を入れたり、崩壊の甚だしい歯牙の修復、それに歯列矯正を行ったりする、いわゆるデンティストリー(リハビリテーション)の部分に大別されます。

その医療的部分のうち、入院治療が必要な外傷の治療や悪性腫瘍など、他科との連携を必要とする場合などは、個人の開業医が手がける事は困難です。

一般の規模の小さい開業医では、設備や能力の点で守備範囲はおのずと限られます。

デンティストリーにおいても、インプラント植立などに先立ち、顎骨の三次元的な映像を直ちに提供できる蓮田病院の利用価値は高く、患者様も安心して市内や周辺の歯科医にかかれる、という事になります。

医療が高度化して行き、医療問題が複雑化している現状を考える時、市内を始め周辺の患者様や歯科医院にとって、蓮田病院の存在は益々大きな位置をしめていくと思われまます。

看護部長新任挨拶

“相手の立場を理解し、良質な看護を提供します”
竹林看護部長の後任として、4月より看護部長という大役を務めさせていただいております。

蓮田病院は、この度、日本医療機能評価機構の認定を取得いたしました。皆様により信頼される病院を目指し、今後も職員一丸となって努力を重ねております。

看護部といたしましても、標記『看護部理念』を達成・実現するために、日々努力を重ねておりますので、今後とも暖かいご支援、ご鞭撻をお願い申し上げます。

菅野礼子

『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 『情報ごごびん』

毎月最後の月曜日

16:40~

理事長 前島静顕

生出演中!

新入職員のご紹介

本年1月以降に入职した常勤医および看護部副部長を紹介します。

1月~ 磯貝 純 (放射線科, H8.北海道大学卒)

3月~ 佐口盛人 (外科, H13.東京医科歯科大学卒)

4月~ 桑田雅雄 (内科, S62.北海道大学卒)

池田奈保子 (内科, H6.群馬大学卒)

松本葉子 (内科, H8.昭和大学卒)

若月俊典 (歯科, H12.昭和大学卒)

小野宏晃 (外科, H14.東京医科歯科大学卒)

佐藤公太 (外科, H16.東京医科歯科大学卒)

谷 顕 (臨床研修医, H18.東京医科歯科大学卒)

谷中淑光 (臨床研修医, H18.東京医科歯科大学卒)

滝沢正代 (看護部副部長)

6月~ 中塚栄二 (整形外科, H6.富山医科薬科大学卒)

(部門紹介) 栄養相談室のご紹介



栄養相談室では、患者さまのお話を伺いながら、その方が1つでも「できること」、「できそうなこと」、「やってみようと思うこと」を一緒に見つけ、支援していくスタイルを心がけています。先日、こんな“嬉しいお話”がありましたので、ご紹介いたします。

患者さまのAさんは、昨年11月に栄養相談(指導)にいらっしやいました。相談の中で「血糖値などが良くなったら何をしたいですか?」と、(栄養士)が伺ったところ、

「血糖をコントロールして、いくつになっても旅行などにいけるようにしたい!」とAさん。

「その為にまず、何をしたら良いと思われませんか?」と栄養士。「夕食後に食べていた菓子をやめて、お茶だけにします」とAさん。

	(2005.11)	(2006.2.)	(正常値)
血糖値 (mg/dl)	554	111	(110 以下)
グリコヘモグロビン(%)	9.8	7.2	(5.8 以下)
中性脂肪 (mg/dl)	421	145	(150 以下)

上記は、栄養指導を受けられてから3ヶ月後の血液検査の結果です。

Aさんから「うれしいです。旅行にもいきたいので、続けてみます!」と喜びの声をいただきました。

カロリー計算の必要な方もいらっしやいますが、Aさんのように少し食生活パターンを見直すだけで、血液検査の数値が良くなる方もいらっしやいます。

「人生の終わり」ではなく、「新たなスタート」に栄養相談(指導)を利用してみませんか。

栄養相談室・糖尿病療養指導士 大竹孝子

(部門紹介) 診療技術部のご紹介

今回は診療技術部のなかでもあまり目立たないが専門特化されたスタッフを紹介いたします。それは女性だけで編成されている言語聴覚士(OT)と視能訓練士(ORT)です。



言語聴覚士はリハビリテーション科の一部門として平成13年4月に開設された言語聴覚室に勤務しております。現在2名の美人?言語聴覚士が勤務しております。仕事内容は大きく2つあります

言語聴覚療法:コミュニケーション能力の改善を目的とします。対象者は失語症や構音障害の方です。失語症とは脳血管疾患等のより言語中枢が障害され、『話す』『聞いて理解する』『書く』『読んで理解する』といったことか困難になる状態です。また構音障害とは発生発語器管(肺、声帯、舌、口唇など)が麻痺等の運動障害により話し言葉が全体に不明瞭になる状態です。

摂食機能療法:咀嚼(噛む)嚥下(飲み込む)することが困難な方に、安全においしく食事摂取していただくことを目的とします。療方は医師の指示のもと、言語聴覚士が患者様の状態を評価し、それぞれの障害に合わせて個別に行います。コミュニケーション能力の改善によって、患者様のQOLの向上を目指しています。

視能訓練士は、眼科に一度でも受診されたことがある方なら、お目にかかっている職業です。眼科で視力測定している白衣のお姉さん達のことです。

この職業は、よく『看護師さん』と声をかけられることもしばしばあるので、この場をかりて少しでも私達のことを知って頂けると、嬉しいです。私たちは医師の指示のもとに視機能検査を行うと共に、斜視や弱視の訓練治療にも携わっています。

視機能検査とは視力、視野、屈折、調節、色覚、光覚、眼圧、眼位、眼球運動、瞳孔、涙液、涙道などの検査の他に超音波、電気生理学、写真の撮影検査などがあります。これらの検査から適切な診断を行い治療に役立てます。そして異常な患者様に対して視機能を回復させる視能訓練を行っております。

視能訓練士は眼科領域の専門技術者として、人間の一生に関わる『目』の健康を守るお手伝いをしています。

診療技術部 富田 功

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

【編集後記】 前回発刊以降、皆様により信頼される病院を目指し、努力を重ねた結果、お蔭様で蓮田病院は病院機能評価の認定を受ける事が出来ました。蓮田病院ニュースも、病院と皆様とのコミュニケーションの重要な手段として、皆様のお役に立つ、より充実した内容作りを目指しております。どうぞ、本誌に対するご意見・ご要望、投稿のご希望等がありましたら、編集委員会、ご意見箱、ホームページ、病診連携室等を利用してお気軽にご連絡下さい。

編集委員 吉沢観二



けんせいかい
医療法人 顕正会 蓮田病院
〒349-0131 蓮田市根金 1662-1
TEL : 048-766-8111(代)
FAX : 048-766-8110
<http://www.hasuda-hp.or.jp>