

JA長野厚生連安曇総合病院

# き す な

## 接遇改善の取り組み

### —外来患者満足度調査から—

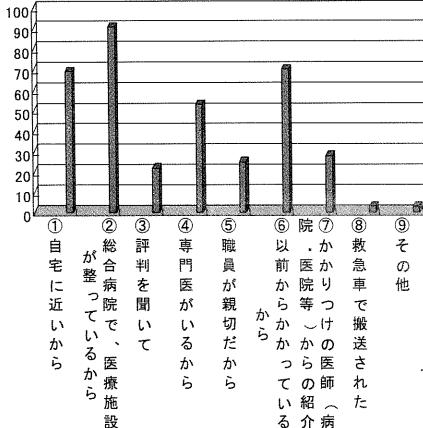
接遇改善委員会 太田 泰子

近年、国民の意識の変化やニーズの多様化、そして何よりも生活に直結して影響の大きい自己負担の増加等で、医療のあり方が大きく変わつてきました。一昔前の「お任せ」医療ではなく、質が高く、尚且つ満足できる医療サービスを求めて患者さんが医療機関や治療方法等を自ら選択する時代になつたのです。

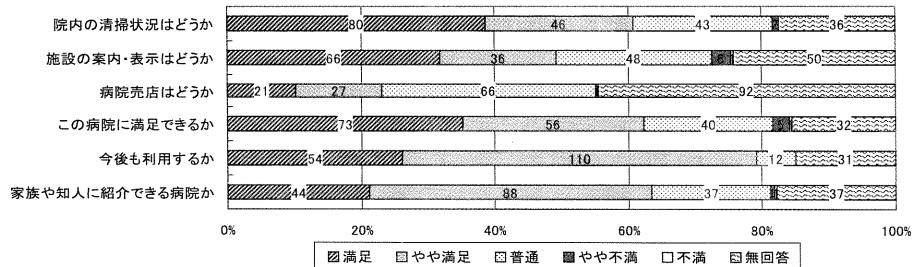
当院でも病院理念に基づき、質の高い医療技術の提供はもとより、医療にとって大きな役割を果たす「安心・納得・癒し」の要素を満たす「接遇」に重点を置いて取り組んできました。

【取り組みの実際】  
① 「あいさつ習慣」

《表1》当院を選ばれた理由



《表2》施設・設備、病院全体の評価



による研修会。  
⑤院外講師による講演会。

⑥外来患者満足度調査  
入院患者満足度調査  
職員接遇意識調査の実施。  
3月末に実施した外来患者満足度調査は207名、白馬診療所が70名、11月から1月にかけて実施した入院患者満足度調査は190名の方から貴重なご意見をいただきました。

### 【外来患者満足度調査から】

当院を選ばれた理由として、自宅に近い、総合病院で施設が整っている、専門医がいる、が多くの方から挙げられていました。(表1)

・診察までの待ち時間については、30%の方が一時間以上、4%8名の方が2時間以上でした。会計の待ち時間は20%以上の方が30分以上で、早急の対策が必要です。

・病院の評価は(表2)のとおりです。自由記載での多くのご意見を参考に、各職場で取り組みを始めました。

患者さんから様々な意見、提案を伺い活動していく中で、職員の意識は着実に変化してきています。地域の皆さんから選んでいただけの病院となるため、これからも粘り強く活動していきます。

## 四季ぶりおり

陽暦で六月は、黒南風と呼ばれる湿った空気が吹き込み梅雨の時期とされています。入梅は立春から百三十五日目とするため、六月十日頃。時に蒸し、時に梅雨寒に身震いしながら夏至を待ちます。

「みづなら林ぬけて信濃の梅雨入りかな(村沢夏風)」「樹も草も静にて梅雨始まりぬ(日野草城)」

▼日々変わりやすい空の元、六月は薔薇、牡丹、紫陽花と華やかな花たちがその艶やしさを競う時期でもあります。

いずれも実は日本に古くから自生していて種類の多い植物でもあり、雨の風情によくそぐいます。

「薔薇より塗れつつ薔薇を剪りにけり(原田青児)」「牡丹散りて打ちかさなりぬ(三片(蕪村))」「田に水を張つて紫陽花あかりかな(山上樹実雄)」  
▼そろそろ室温が気になる時期。今年はどんなクールビズの工夫を致しましよう。「透く色の白を整え夏衣(白鳥ゆき子)」

## 回復期リハビリテーション講演会開催

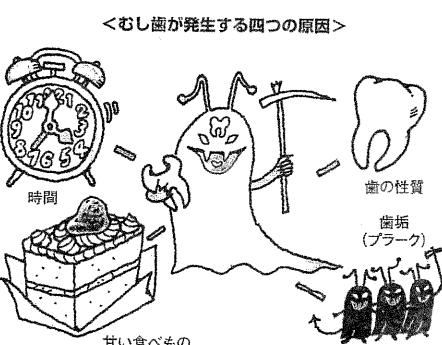
リハビリテーション科技師長 大羽 明美

1階病棟を療養型病床から回復期リハビリテーション病棟に転換するにあたり、現在準備をすすめています。その一貫で、回復期リハビリテーションについての理解を深める為に、鹿教湯三才山リハビリテーションセンターの小林俊夫センター長をお招きし、講演会が4月19日に開催されました。内容は、回復期リハビリテーションの役割と鹿教湯三才山リハビリテーションセンターでの実際の運用についてでした。リハビリテーションの意味は広く捉えれば全人間的復権、医学の分野に絞つて考えれば新しい人生の創造です。病前の状態への復帰ではなく、障害を基盤にした上に患者さん自身の自己決定権を尊重し、新たな人生の構築にあるという小林先生の言葉が印象的でした。

さて、具体的に回復期リハビリで目指すものが何かといふと、名が示す通り、リハビ

リを集中的に行うための病棟のみで行われるリハビリスタッフのではなく、病棟に勤務するスタッフ全員が、一人ひとりの患者さんについて自宅退院後の生活の可能性を考えものをリハビリの練習と捉える考え方で進めます。その為、リハビリ室でのリハビリも行います。一方病棟での具体的な日常生活動作の練習も並行して行われます。また、多職種でのチーム医療が一段と重要視されるこの病棟では、患者さんの一番身近にいる看護師によるリハビリ看護が大きな役割をもつていています。

鹿教湯三才山リハビリテーションセンターでは、他にも勤務体制等様々な工夫をしていましたが、当院でも今後試行錯誤しながら、安曇総合病院らしい回復期リハビリを創ります。この病棟を利用される皆様にも積極的なご意見をお願い致します。



**<むし歯が発生する四つの原因>**

1mgの中に約300種類、数億個もの細菌が棲みついています。なかでもミユータンス菌の出で酸で歯の表面のエナメル質が溶かされて虫歯ができます。

虫歯の細菌は強い粘着力で歯に付着している為、ブラシが当らなければ簡単には落ちません。しかも歯の溝、歯と歯の間などのブラシの毛先が届かない所が大好きです。歯医者さんで定期的にメンテナンスを受け、正しいブラッシング方法を身につけ虫歯を予防しましょう。

ですが、決してリハビリスタッフのみで行われるリハビリを指すのではなく、病棟に勤務するスタッフ全員が、一人ひとりの患者さんについて自宅目標を設定し、その目標に達するよう、病棟での生活そのものをリハビリの練習と捉えできる4つの原因についてそれでお話したいと思いまができます。まずは、虫歯が多いはず。ではまず、虫歯ができる4つの原因についてお話しします。

### ①歯垢（ブラーク）

爪で歯を引っかくと白くてネババした物がついてきます。これが歯垢で細菌の塊です。

### ④時間

歯に歯垢が付いている時間が長いほど虫歯になりやすくなります。食べたり飲んだりするたびに歯の表面は酸性に傾きますのでいつも何かを口に入れている人は虫歯になるリスクが大きいといえます。

虫歯の細菌は強い粘着力で歯に付着している為、ブラシが当らなければ簡単には落ちません。しかも歯の溝、歯と歯の間などのブラシの毛先が届かない所が大好きです。歯医者さんで定期的にメンテナンスを受け、正しいブラッシング方法を身につけ虫歯を予防しましょう。

ある患者さんから一冊のアーバムを渡されました。そこには花や山の風景を撮影した写真がたくさん貼られています。日頃よく目にしているはずの景色であるのに、とても素晴らしい景色でした。なんだか気持ちが穏やかになり、自然と顔が綻ぶように感じました。

日頃の忙しさに追われ、周囲に目を向けることがいかに疎かになっているかを実感させられました。こんなにも気持ちに余裕のない自分を恥ずかしくも思いました。些細なことですが、こういった小さな気持ちのゆとりが相手への思いやりの気持ちへつながっていくのではないかと考えています。つい自分勝手になってしまいそうな時こそ思い止まるこの大切さを感じます。この大自然に囲まれた環境で、思いやりのある心の持ち主でいられるよう日々努力していきたいと思います。

## 虫歯予防について

歯科口腔外科 西尾 良子

**②甘い食べ物（糖類）**  
ミュータンス菌などの細菌は糖分を食べて乳酸を排泄します。歯垢の中にたまつた乳酸など）を溶かします。

**ひとりごと**  
理学療法科 近藤 愛子

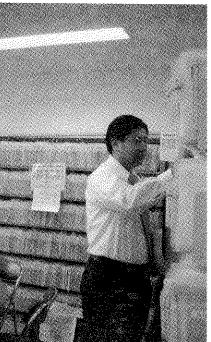
## 診療情報管理課の紹介

診療情報  
管理課主任 倉科 春光

当院では退院された方の「入院カルテ」を精神科は昭和61年、その他の科は平成5年から保管しています。医師法ではカルテは5年間の保管が義務付けられていますが、当院では独自に20年間の保管を取り決めました。その入院カルテを管理・保管するのが診療情報管理課の業務であり、専任1名・兼務1名のスタッフで行なっています。

従来病院では、月ごと・地区ごとの患者数という統計はあつても、病名ごとの患者数

の統計というのは、あまり作られていました。そこでどんな疾病の方が入院され、どんな治療をされたかを医師が作成した退院時要約などを元にデータベース化し、統計を取るというのも診療情報管理課の業務になります。この統計により病院の特徴をつかみ、地域に情報を発信したり病院の方向性を決める際、参考利用し役立てています。



## 職員全体集会

総務課長 小野澤 幸一

4月28日(金)に平成18年度第1回の職員全体集会が開催されました。約285名の職員が参加し、平成17年度の総括と平成18年度の方針が院長他管理者から発表されました。

### 1. 平成17年度総括

#### ① 良かつた点

- ・挨拶が自然とできるようになつたこと。
- ・職員間のコミュニケーションが取れるようになつてきました。

- ・医師初期研修が開始されたこと。(現在9名の初期・後期研修医が当院で研修しています)
- ・医師初期研修が開始されたこと。(現在9名の初期・後期研修医が当院で研修しています)



## トピックス・アズミ

▼5月9日に看護部介護教室を開催しました。

▼5月10日に大北南部地区病院連携懇話会運営委員会を開催しました。

▼5月19日にホームヘルパー養成研修2級課程講座が開講されました。

- ④ 病院運営の向上

以上4点を目標とし、多くの患者さんに利用していただけるような病院づくりをめざし、この1年がんばりたいと思います。

## ボランティアコーナー

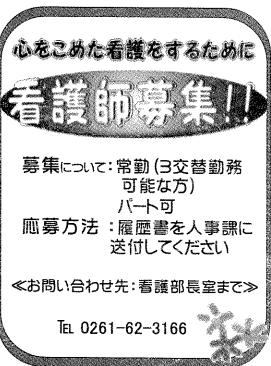
気候もあたたかくなり、春の草花が病院を明るく彩つてまいりました。患者さんに気持ちよく来院していただけるように、ボランティア運営委員会が中心となつてグリーンワークを行っています。職員が多数参加し、草とりやゴミ拾い、花壇整備を行っています。今はチューリップやサルビア、パンジーなどが植えられており、正面玄関をきれいに飾っています。

グリーンワークはもちろんのこと、常日頃から病院をきれいにしていこうと職員一同心がけております。

### 編集後記

いよいよ、夏本番の季節がやつてまいります。

夏といえば海に山に出かけれる機会が多くなると思いますが、事故にはくれぐれも気を付けてください。



**安曇総合病院理念**

私たちには、皆さまに満足いただける親切・安全な保健・医療・福祉サービスの提供につとめます。事業活動を通じJAグループや地域の関係機関と連携し豊かな地域づくりに参画します。

私たちは、皆さまとともに病気の予防と早期発見につとめ地域の健康増進に貢献します。安定した運営基盤のもとに医療内容の充実と療養環境の改善につとめ、皆さまに信頼される病院づくりをめざします。

**| 基本方針 |**

- 。皆さまとともに病気の予防と早期発見につとめ地域の健康増進に貢献します。
- 。皆さまが満足できる適切で安全な医療の提供につとめる。
- 。皆さまの権利とプライバシーを尊重する。
- 。皆さまへ十分な説明をし、理解と同意をいただくことを全ての医療活動の前提とする。
- 。近隣医療・福祉施設と連携し、地域医療・福祉の充実につとめる。
- 。地域のニーズに即応できる救急医療体制の整備充実につとめる。
- 。在宅医療支援活動の増進につとめる。
- 。保健予防活動に積極的に取り組み、地域の皆さまの健康増進に貢献する。
- 。厚生連の諸活動やその他の文化・研究活動に積極的に参加する。
- 。病院職員の健康・福祉の増進につとめる。
- 。適切で明確な病院運営方針を策定し、その実現につとめる。
- 。研究活動に積極的に参加する。

**《診療案内》**

平成18年6月

		月	火	水	木	金	土
内科	内科(一般)初診	山口	東方	川上	岡田	早野	林田
	内科(一般)再診 (予約制)	川東林 上方田	中川(9時30分~11時) 岡林	早山東	野口方	川上	中川(9時30分~) 山林
	循環器科	東方	池田(信大)	東	方	鈴木(信大)	元木(信大)
	呼吸器科	山口	岡田	山口	岡田	山口	信大
	神経内科	中川 (9時30分~)	浅野	中川 (10時~)	中川 (紹介患者さんのみ)	中川 (紹介患者さんのみ)	林田
	血液内科		川上	川上			
	専門外来				一條(肝臓) 洞(腎臓)		高梨 (リウマチ・膠原病)
	初診	中村	鬼頭(午前)	竹鬼	内頭	鬼頭(午前) (新患のみ)	中村
精神科	心療内科再診 (予約制)	村田 鬼頭	村中	竹鬼	内頭	村村	田林
	精神科再診 (予約制)	村鬼中長 鬼頭村	村鬼	竹鬼	内頭	村村	田林 田村林原
	夜間診療(予約制)			村田・鬼頭・中村・長村			
	小児科	午前 午後	信原	保刈(原) (受付11時まで)	原(保刈)	保刈(原) (原又は保刈)	信大 (原又は保刈)
外科	一般外来	金谷	佐藤	佐藤	金谷	金谷	佐藤
	呼吸器外科	花岡(午後)			花岡		花岡
	形成外科 (受付15時30分まで)		平沢(13時から診療)		伴(13時から診療)		
	乳腺内分泌外科	望月(乳腺) (診療日:5・19日)		藤森(乳腺) (初診受付10時まで)		信大(甲状腺)	
整形外科 (受付10時30分まで)		最上 向柴	谷松	川原田橋	最上 向柴	谷川	谷川・最上・向山 ・松原・柴田 (輪番で担当)
皮膚科		芦田(信大)		河内(信大)		太田(由)(診療日:9・23日)	太田(由)
泌尿器科				石塚(信大)			
産婦人科		信大	曾根原	信大		信大	
眼科		太田(い)	太田(い)	検査・手術 (外来休診)	太田(い) (午後コンタクトレンズ要予約)	太田(い) (受付10時まで)	信大
耳鼻咽喉科			信大 (14時から診療)			信大 (14時から診療)	信大 (受付11時まで)
放射線科		高山(曾根)	曾根	高山(曾根)	高山(曾根)	高山(曾根)	高山(曾根)
麻酔科 (受付11時まで)		松本	松本	松本	松本	松本	松本
リハビリテーション科		岡田	早野	中川	林田	緒方	
歯科口腔外科		中嵩	中嵩 大(午後)	中嵩 大(午後)	中嵩	中嵩	中嵩

☆第2・4・5土曜日（6月10日・24日）は休診です。