



ふれあい

第12号

平成18年8月1日
発行: 滝川市立病院
滝川市大町2丁目2-34
0125-22-4311
編集: 広報委員会
www.med.taki.kawa.hokkaido.jp

おひで先生

▼4月に赴任した医師の紹介 [3面]

乳房の病気と
症状について
【2面】

▼患者満足度アンケート集計結果
入院編 [5面]
▼患者様の疑問や不安を解消する
患者様用クリニカルバス [10面]

滝川市立病院の改築へ向けて

平成22年度新病院の開院を目指して
現在の市立病院は、昭和39年2月に新築し、以後増改築を行つてきました。
建物は、40年以上経過しているため、老朽化、狭隘化が進み医療機能の効率化を妨げていることから、現在、平成22年度中の開院に向けて取り組んでいます。

経緯

市立病院は、昭和39年2月に精神病棟を新築し40年に病棟、41年に診療管理部門を新築しました。新築してから40年以上が経過し、その間に医療の高度化、医療環境の変化、患者様の要望に対応するため、改修、増築を行つてきました。その結果、建物は継ぎ構造となり、医療機能の効率化を妨げ、何よりも診療を受ける患者様にとって、満足のいただける病院ではなくなっています。

さらに平成17年に実施した耐震診断では、目標耐震性能を満たしていませんでした。住民が、より安全で安心な医療

改築準備室を設置

今年4月に改築準備室を設置し、建築技術職の室長と事務職2人の3人体制で現在、病院改築の事務を担当しております。

基本構想

平成17年度に市職員と病院職員で「市立病院あり方調査委員会」を設置したほか、市民の視点で検討する「市立病院基本構想検討市民委員会」も設置し、新しい病院について協議しました。

また、平成18年1月に入院患者様や通院患者様を中心に市立病院

を受けられた病院を目指して、改築の検討をスタートさせました。

今後の取組み

病院建設には、多額の経費が必要になることから建替え後も健全な経営を行うために財政収支の見込みや新病院の運営方法などを協議する委員会を設置し、「コンサルタント」を招き協議をしています。

具体的に検討するため、院内に

外来部会や病棟部会などの14の部会を設置します。

各部会は、医師や関係部署の職員で組織し、現状の課題、改善策、診療体制、医療機器の検討など、

具体的に検討を行います。

部会の協議を基に基本設計を作成するとしています。

今後のスケジュール

来院する方たちにあいさつをしたり、はじめて病院に来た方に受診方法などを親切に案内します。病院をきちんと案内できるようになるのに2年くらいかかるそうです。

大上さんは、平成元年から委託職員として病院に勤務。当時まだ院内が土足禁止だったので、皆さんの靴を管理していました。

平成9年に靴の管理を廃止し、外靴のままで院内を歩けるようにしたため、病院の中の案内と清掃をする仕事に変わりました。

再来受付機の導入で

皆様の理解と協力をお願いします。

受付の仕方や院内の場所など、わからなくて困った時は気軽におたずねください。

来院する方たちにあいさつをしたり、はじめて病院に来た方に受診方法などを親切に案内します。病院をきちんと案内できるようになるのに2年くらいかかるそうです。

大上さんは、平成元年から委託職員として病院に勤務。当時まだ院内が土足禁止だったので、皆さんの靴を管理していました。

平成9年に靴の管理を廃止し、外靴のままで院内を歩けるようにしたため、病院の中の案内と清掃をする仕事に変わりました。

再来受付機の導入で

病院ではたらく人たち

大上 芳子さん



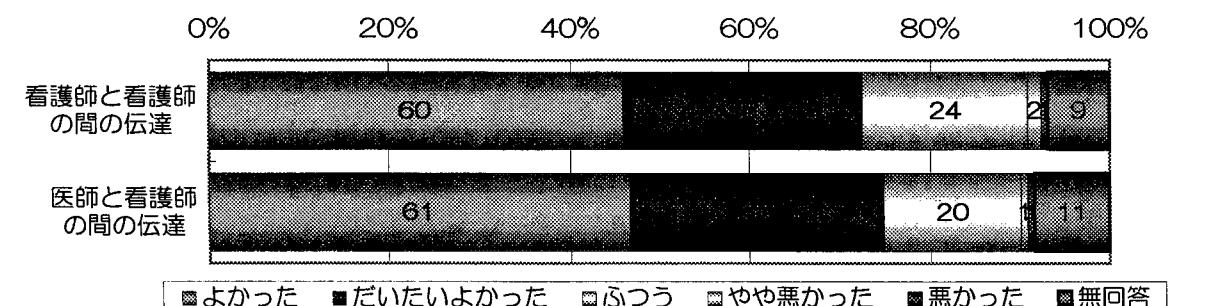
いつも笑顔の大上さん

計に着手、基本計画作成
▼平成19年度 建替えの基本設計、実施設計の着手・完了
▼平成20年度 建替え工事着手
▼平成22年度 建替え工事完了・
新病院開院(予定)

平成18年度 建替えの基本設計着手

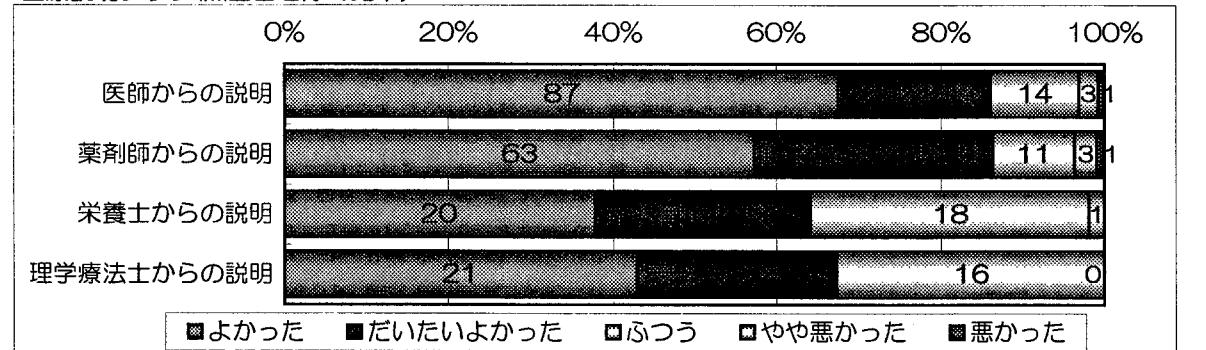
○入院中の要望などが、他の職員にも伝わっていましたか。

医療者間のチームワークグラフ



○職員からの説明は適切でしたか

医療説明グラフ(無回答を除く比率)

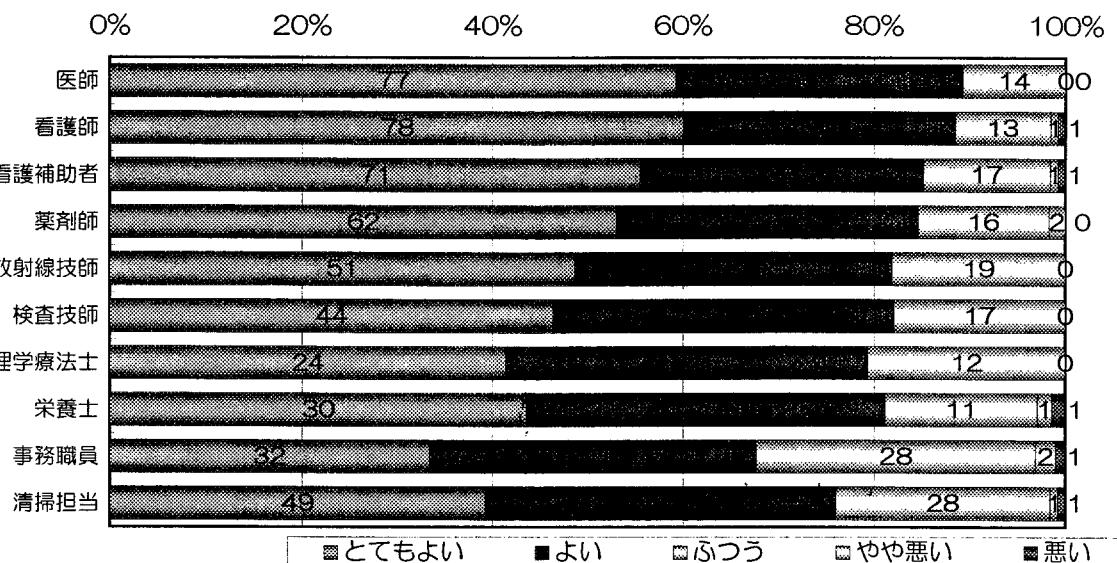


○その他に次のようなご意見をいただいております(一部抜粋)

- 地元が遠方の為、生活への影響や心配に対して、細かく配慮いただき嬉しく思いました。はじめは複数の点滴やモニターで驚いたけど、スタッフの皆さんが高い度も念入りにチェックしている姿を見て、ここなら安心だと思いました。忙しい中声をかけてもらったり、話を聞いてもらい有りがたく思っていますし、日々の病状説明などもわかりやすく、医療を提供する側と受ける側が近しいところがとても好ましく思えました。本当にありがとうございました。(30代女性)
- とかく病院は評判が良くないが、わずか1週間程度の入院でも三度三度の食事がおいしく味付けされ、同室の患者さん同士感心しておりました。栄養士さんのご苦労に感謝申し上げます。看護師の皆様にも感謝申し上げます。(70代女性)
- 生まれて初めて、突然の事故で入院いたしました。初めは不安いっぱいでしたが、医師を始め看護師さん達のやさしさに心和む思いでした。3週間優しさをありがとうございました。これからは体に気をつけて過ごしたいと思っております。(70代女性)
- 先生はじめ、婦長さん、看護師さんに大変お世話かけました。頭の低い皆様に本当に頭が下がります。心身共に元気になり退院、感謝しております、ありがとうございました。(70代女性)
- 点滴しながら車椅子でトイレに入る際、狭いので不便を感じます。是非検討していただきたいです。(60代女性)
- トイレの水を流すのが後なので、手が届かなくてとても困った。(30代女性)
- 治療や検査の結果など、こちらから求めなければ十分な説明がありませんでした。(30代男性)
- 担当看護師が毎日(日中、夜間とも)交代するのは何故でしょうか。(休みの関係でもない)できれば、同じ方が出勤中は同じ患者を担当した方が状態を把握しやすく、間違いもおき難いと思う。看護師が人数不足で忙しそう、依頼した回答が遅れ、患者のイライラが募っている。(60代男性)
- 10年ぶりに入院いたしました。病院内の雰囲気は大変良くなかった気がします。(70代男性)
- 先生、看護師の皆さん、親切にしていただけてどうもありがとうございました。料理も大変おいしかったです。(80代女性)
- 検査等で階下へ行くときなどに「いってらっしゃい」と手を振り、帰ってきたときは「おかえりなさい」と声をかけていただき、仕事をはなれた触れ合いに心が安らかになりました。(80代女性)
- トイレがくさいですね。(40代男性)
- 病院は古いが清潔感がありました。看護師さんの対応が良かった(特に老人に対して)。医師、看護師、その他担当が一体となって病院内の雰囲気を良くしていたと思いました。(60代男性)
- 小児病棟のオムツ捨てが男子トイレ内にあるが、使いづらいので男女気兼ねしない場所に移して欲しい。(30代女性)
- 入院時の説明に制服の違いと役割を入れたほうが良い。(50代男性)
- 大変お世話になりました。ありがとうございました。(30代女性)
- 皆様が親切に応対してくれ、いつもとても感謝しています。ありがとうございます。(50代女性)

○職員の礼儀や言葉づかいはいかがでしたか

病院スタッフの対応グラフ(無回答を除く件数及び比率)

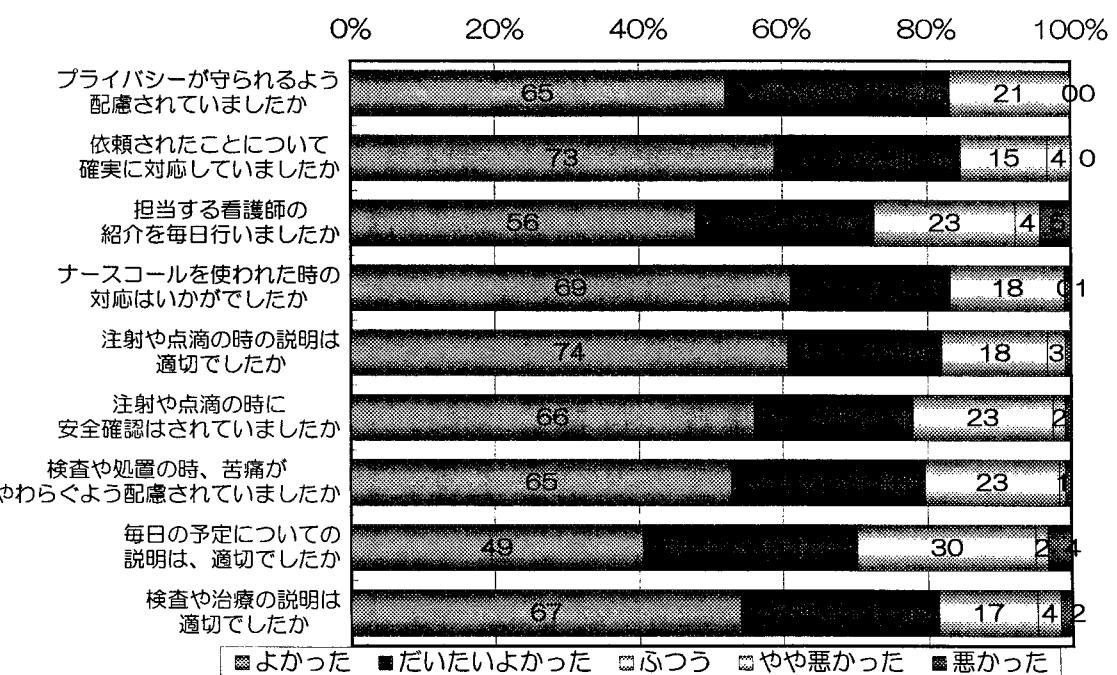


【自由回答】

- 医師・看護師・理学療法士の連携が悪い。女性スタッフの「～でよろしかったですか」が気になる。(60代男性)
- 親近感はあって、お話しやすく、さわやかに過ごさせていただきました。(70代女性)
- 足を止めて話を聞いてくれるし、わかりやすく説明してくれて不安が和らぎました。(30代女性)
- 固すぎる人が中に数人。患者に不快感を与えるために看護師になったとしか思えない人も数人。とても良い人は6割程度。医師も一部は同じ。(20代男性)
- 一部の看護師の方で言葉がきつい方がいます。(70代女性)
- 事務で嫌な思いをした事がある。清掃で便座はきれいで、床のしみが気になる。(80代女性)
- とても良くしていただいて、感謝しております。(80代女性)
- 接客を心得て欲しい、見下すような点が見受けられた。(30代女性)
- 全職員がにこにこと親切で、気分が良かった。(70代男性)

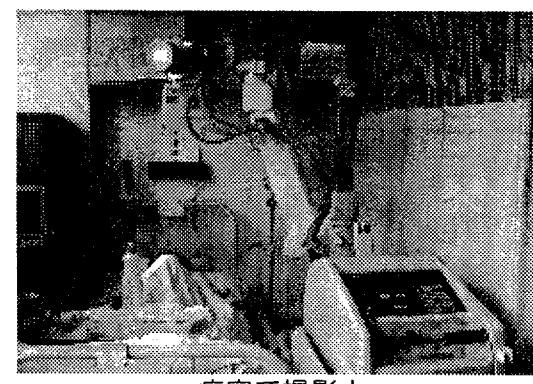
○看護師の対応はいかがでしたか

看護師の対応グラフ(無回答を除く比率)



【自由回答】

- 検査を前もって教えて欲しかった。頼みづらい雰囲気があった。(30代女性)
- ナースコールで少し遅いときがありました。(70代女性)
- 点滴が夜中までかかり、気になって眠れませんでした。(60代女性)
- 注射や点滴が苦手だったけど、痛みを和らげてくれたり話しかけてくれたり、看護師さんたちはとてもよくしてくれ、とても感謝しています。(20代女性)
- 親切さに感動しております。(80代女性)
- 看護師の対応は病棟によってかなり差がある。また、個人的に対応の悪い看護師がいる。昨年の第4病棟の看護師は全員が良くできていた人で目だっていました。(60代男性)
- 点滴など針の技術が良くない。点滴漏れ2回。(60代男性)
- 親切で楽しい病院生活を送りました。(70代男性)



病室で撮影中

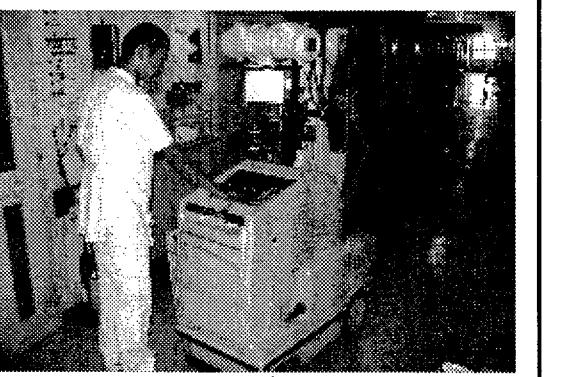
ぐださい。
そこで、撮影室で撮影した方が、
より精度の高い写真が撮れます
ので、「正面でも撮影室にいらして
ください。

放射線科 知つてますか? 医療機器

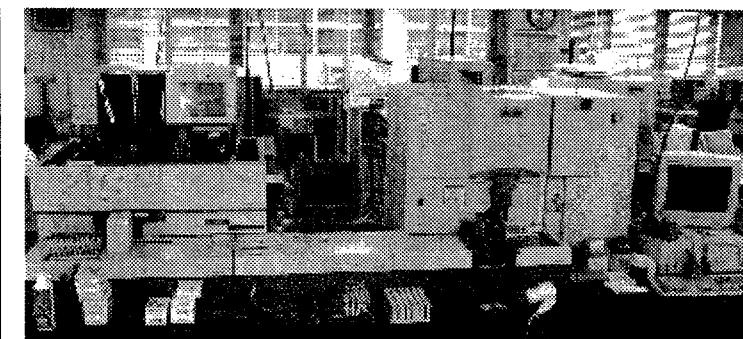
第10回 移動型X線装置

放射線科 病院にかかるたびに入院された方は、大きくて重たそうな機械を押している病院職員(診療放射線技師)を見た事があると思います。「あれは何だろう?」と思つた方もいるのではないかでしょ? つか。あなたは「ポーター」と名前とおり、この装置は撮影室への移動が困難な患者様の病室などに出向いて、患者様がベッドに寝たままで撮影を行つたためのX線撮影です。私たち医療従事者は「ポーター」と呼んでいます。

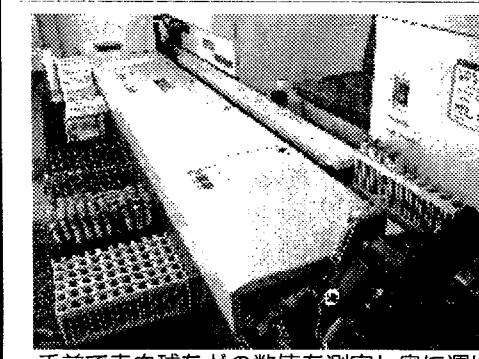
この装置の重量は約500キログラムもあり、とても重たいものです。しかし、当院のポーターはバッテリーを積んでいて、電動で走行するので意外と力を使わずに移動できます。そんな便利なものがあるなら、わざわざ一階の放射線科に行かないでも写真が撮れるのではないかと思う入院患者様がいらっしゃると思いますが、これはあくまでも撮影室への移動が困難な方のための装置です。



放射線技師が機器を移動



検査室にある幅の広い血液検査機器。血液の入った試験管が右から左に自動で移動する。



手前で赤血球などの数値を測定し奥に運ばれて、顕微鏡用の血液標本が作製される。

糖尿病教室のお知らせ

9月28日木曜日 午後6時から
滝川市役所 8階大会議室で開催
します。ぜひお越しください。

内容

- 糖尿病と正しく付き合おう
- 上手に薬と付き合う方法
- 外食と嗜好品について

臨床検査科 血液検査について

血液中の赤血球数やヘモグロビン量(Hb)が減ることを貧血と言います。貧血になる原因は大きく分けて2つ。赤血球を作れなくなるため(生産段階での不良)と赤血球が身体から失われたり、身体の中で壊されたりする(寿命をまつとできない)ために起ります。生産段階で起こる貧血の原因としては、



赤血球の生産工場(骨髄といふところ)が、その役割を果たします)が休止してしまつ。製品がきちんと作れない(不良品を作ってしまう)。工場はきちんと働いているが、原料が不足している(代表的疾患の鉄欠乏性貧血はこのパターン)。貧血はこのパターンになります。

その他、大きなケガや消化管からの出血により、赤血球がどんどん体の外へ出て行ってしまう出血性貧血。骨髄で作られた赤血球の寿命は約120日で、最後は脾臓や肝臓などがあります。

で分解・処理されるのですが、その前に何らかの作用により壊れてしまう溶血性貧血というものがあります。溶血性貧血の中には、先ほど述べた不良品の赤血球だったものの、自己免疫性によるもの、マラリア感染症のほか、スポーツ時(マラソンやバスケットボールなど)、足の裏に強い衝撃を受けることで物理的破壊を招くスポーツ性貧血といつものもあります。

- 滝川になくてはならない病院、これからも市民のためにより良い病院にして下さい。本当にありがとうございました。安心して日常生活を送ることができます。内科、6病棟。(60代男性)
- 個々の嗜好があるとは思いますが、食事の副食が全て塩辛い、一日何グラム計算?私は全粥でした。また、希望者がリースできる冷蔵庫を備えて欲しい。(50代女性)
- 若い看護師には家族の話を良く聞いて欲しい。途中でさえぎり、まかせばよい態度はプロとはいえない。(70代女性)
- 担当医師に慣れたとと思ったらすぐ代わる。(60代女性)
- ここ数年院内の改善が相当進んでいるのがわかるが、掲示物が雑然と表示されていましたので継続を。(40代男性)
- 婦人科含めて、いろんな担当医がいると安心です。(60代女性)
- 玄関で車椅子の対応など親切な言葉があり、大変良い。(50代女性)
- 患者家族の心情を理解し、相手の立場に立った療養が大切。(60代女性)
- 小児科で伝染病の疑いがある時の待合室を作つて欲しい。(30代女性)
- 不妊治療ができない。車がないので他に通うのが大変。週1回でも嬉しいです。(30代女性)
- 市民の命を預かる大変なお仕事です。研鑽を積んでより良い病院になることを念願しております。(80代男性)
- 待ち時間30分、診察3分。患者が多いので何とかできないか。(80代男性)
- 他の市立病院より待ち時間は短い。トイレの洋式は待ちが多い、洋式便座やしては。(30代女性)
- 一生懸命いい病院にしようとしている努力はわかりますが、内容がついてきていないのでは。〇〇様と呼んでもその後の言葉がふつうだったり。(50代女性)
- 市の財政で病院の維持大変だと思いますが、治療できることを切に願います。(80代女性)
- トイレが汚い、待合が狭い、駐車場も狭い。(20代女性)
- 子どもと一緒に入れるトイレの設置、オムツを替えられる場所の設置を。(40代女性)
- いつまでも看護師さんがゆったりとした態度で接してくれ、とても良いです。(30代女性)
- 緊張している子どもに優しく語りかけ、親の小さな不安もきちんと対応してくれるので安心して通院できます。(30代女性)
- 病院内の雰囲気は明るく清潔で、大変良いと思います。(50代女性)
- 待合室の空気が悪い、息がつまりそう、患者の気持ちを大切にして欲しい。(20代女性)
- 総合病院としては全面的な建替えが急がれると思う。(70代女性)
- 健康管理に色々とお気遣いいただきありがとうございます。(50代女性)
- 入院時、引継ぎが不十分で病状変化への対応なし。引継ぎの徹底を、命にかかる。(70代女性)
- 身障者の駐車、特に配慮してください。(70代女性)
- 会計間違いが多く、少ない時はすぐ微収、多い時はこちらから言わないとだめ。医療事務スタッフの勉強会、プロ意識の再確認を。この点のみ近隣病院はない汚点だと思う。(40代女性)
- 総合的に評判良くない。症状の改善ない時や検査できない時は大都市の病院を紹介して。(40代女性)
- 働くすべての人にもっと笑顔や言葉かけが増えれば、信頼が増す。(40代女性)
- 小さなことに気づいて改善し、良い病院になってください。(40代女性)
- 受付の方がわかりやすく説明してくれ助かった。(50代女性)
- 先生の声が小さく何を言っているのかわからない。(30代女性)
- 子どもの付添時、自分も救外受診。病棟に連絡頼んだら、断られた。それぐらいできるはず。(30代女性)

外来調査結果のまとめ

昨年度に統一して2回目の調査であったが、昨年度実施した「中待合室の廃止」や「採血の一元化」、「外来カルテファイルの1ファイル運用」は削除した。運用開始して1年以上が経過しており、適時性が薄れたと判断した為である。今年度は接遇課間に職種を増やした他は同じ内容の設問を設定し、調査を継続して行う定点観測のベンチマークとした。また、結果分析に終わることなく、対応できるものは即座に改善する姿勢で臨む。今年度については、携帯電話使用場所の増、待合室ロビーのテレビ更新、待ち時間の問合せ表示、X線フィルムの職員搬送など対応できたものもある。しかし、これらの対応は評価アップではなく、スマートな「ふつう」の評価に戻っただけである。

現在、患者様が医療情報に接する機会は多く、評価の基準も上がっている。「患者満足度」を上げるには単純に一つの改善を行って足りるものではないが、患者様の評価対象は近隣の病院だけではなく、メディア等で見聞する病院が行う先進的サービスが基準となることを認識する必要がある。

市立病院の存在意義は、通院されている患者様だけでなく、全ての住民にとって安心と安全を提供する医療機関であると認識されることが求められている。

入院調査結果のまとめ

アンケートの回収率は65.5%と前回調査より16%アップした。調査内容や回収方法は基本的に変わらないものの、調査客体数を増やすため、回収方法等の工夫がさらに必要である。設問については、適時性を加味した変更は必要となるが、改善度を比較するため基本的に同一内容を継続していく必要がある。

回答者の年代構成、入院期間、入院回数等、前回調査とほぼ同比率となり、前回より客体数増であるが、ほぼ回答比率での比較が有意となつている。

各設問の自由意見では、施設設備に関する物理的制約に関する意見が、多く見られた。空調設備や療養環境等、施設建替えを実施しなければ解決しない問題は、その他周辺への配慮などでカバーする以外手段がない状況である。

その他接遇、説明、家族対応等に対しては、厳しい意見が多くあるものの、感謝や高い評価の意見も数多くあった。患者様の目線に立った、解りやすい丁寧な対応が全ての場面で可能であれば、必ず病院の評価は上がる事が確信できる。

その一方で、患者様の医療機関に向ける目が厳しくなっている現在、一部の若しくは一度の対応ミスが患者様の評価を大きく下げているのは、前回及び今回の調査でも確実である。よって、当院としてはさらなる接遇の徹底を図る必要がある。

最後に

今回の調査についても前回同様、ご協力いただいた患者様の真面目な回答が目に付く。職種別の接遇面での設問において、接触の有無で細かく「回答」「未回答」がきちんと分けられており、決してイメージだけで判断していないのが今回も結果として出ている。

今回はより回答しやすいよう、調査様式を前回の「両面印刷」から「片面印刷」とし、設問文言もより理解を得やすいう修正して実施している。文量もほんの少数を除き、最後まで回答いただいているので適量と思われる。次回は環境面を考慮し、夏場から冬場実施への変更を検討したい。

また、今年度は職員向けの調査結果の周知として、より目を通しやすいよう職種別結果を配付することとしたが、調査が単なる分析に終わることなく、具体的な改善に繋がるために、さらに職員全員により浸透する方策を検討していく必要がある。厳しい意見に意識を改め、お礼や感謝の言葉に更なる意欲を高め、より安心安全で良質の医療を提供する病院となるため、本調査を継続する。

アンケートにご協力いただき皆様に心より感謝申し上げます。

患者様用クリニカルパス(例)

白内障手術入院計画表

使用中の患者様用クリニカルパス

- | | |
|--------|-------------|
| ○小兒科 | タバコ誤飲 |
| ○外科 | ソ径ヘルニア根治術 |
| ○外科 | 虫垂切除術 |
| ○眼科 | 白内障手術 |
| ○耳鼻科 | 扁桃摘出術 |
| ○泌尿器科 | 経尿道的前立腺切除術 |
| ○泌尿器科 | 経直腸的前立腺針生検 |
| ○循環器内科 | 心臓カテーテル検査 |
| ○手術室 | 白内障手術 |
| ○手術室 | 局所麻酔手術 |
| ○外来 | 化学療法（タキソール） |

クリカルバスとは

て、「J紹介」
お話をします。

以前之志

患者様の不安解消

これがらの
二カル・パ
ス

れ
ノ
ら
の
ル
パ
ス

定期的に大会を開催し、理解を深めクリーカルパ

リ

期的に大会を開催し、
解を深めクリークカルパ



フリニカルパス大会の様子



大勢の方にお越し下さいました

まちの 保健室

師、看護師、薬剤師、栄養士、臨床検査技師、理学療法士、放射線技師といったすべての職種が関わります。

まちの保健室

クリーカルバスを患者様にも

病院理念

住民の健康の維持・増進に努め、地域に根ざした質の高い医療を目指します。

基本方針

1. 地域の医療機関等と連携し、住民の生活に密着した最善の医療を提供します。
2. 安心して医療を受けられる環境を整え、職員の安全教育に努めます。
3. 合理的かつ効率的な病院運営により、健全経営に努めます。

外来診療担当曜日

(平成18年7月1日現在)

診療科		月	火	水	木	金	備考
内 科	午前	黒田	武内	黒田 DM	松橋	黒田	毎週水曜日午前 糖尿病外来
		松橋	宮下	大井	大井	宮下	毎週木曜日午前 リウマチ・骨粗鬆症外来
		竹内	柏木	竹内	竹内	中沢	月～金曜日午前 循環器外来
		吉田	中垣	藤井	藤井	柏木	隔週金曜日午前 呼吸器外来
				中沢	深谷		
	午後	武内	藤井	宮下	柏木	松橋	
		大井	中沢	中垣	深谷	中垣	
		吉田					
内視鏡	午前	藤井	中沢	宮下	中垣	竹内	
小児科	午前	平木	平木	平木	平木	平木	毎月2回第2・第4木曜日 心臓外来
		野口	松本	松本	野口	松本	毎月1回金曜日 神経外来
	午後	松本	野口	野口	松本	野口	毎月第1・第4木曜日 三種混合ワクチン
					慢性外来		毎月第3火曜日 内分泌外来
					平木		毎週木曜日午後 慢性外来
外 科	午前	奥谷	星川	※亀嶋	星川	※亀嶋	※毎週水曜・金曜日 乳腺・甲状腺専門外来
	午後			黒滝		島	
整形外科	午前	鍋田	辻	鍋田	辻	鍋田	
		辻	平岩	平岩	藤原	平岩	
		藤原		藤原			
	午後						
皮膚科	午前	田村	田村	田村	田村	田村	
		出張医				出張医	
	午後	手術日	田村	検査日	手術日	田村	
泌尿器科	午前	堀田	橋本	※2:笹井	堀田	橋本	午後診療 木・金 14:00～受付 16:00まで
	午後				※1:笹井	※1:橋本	毎週木曜日午後 予約検査
						検査日	毎週金曜日午後 予約検査・ED外来
						ED外来	※1:10月から午後の診療はなくなります。 ※2:10月から水曜日午前の診療は堀田医師が行います。
産婦人科	午前	出張医		出張医		出張医	
眼 科	午前	新明	新明	新明	新明	新明	
		三浪	三浪	三浪	三浪	三浪	
	午後	予約検査	検査日	出張医	出張医	検査日	毎週月曜日午後 予約検査・予約外来
				手術日	手術日		
耳鼻咽喉科	午前	川口	出張医 または 川口	川口	出張医	川口	学童・アレルギー専門外来(予約制) 毎週月曜日午後(15:00～16:30)
	午後	学童・アレルギー 専門外来のみ	検査日	休診	手術日	検査日	*学童・アレルギー専門外来は、9月11日月曜日で終了します。
			手術日				
精神科	午前	藤原	櫻間	藤原	藤原	櫻間	予約外来
	午後		入院患者 専用外来	予約外来 (櫻間)	予約外来 (櫻間)		毎週水曜日 13:30～16:20 毎週木曜日 15:30～16:20
麻酔科	午前	小林	井上	小林	井上	小林	
	午後		手術日				

※10月1日から耳鼻咽喉科の医師は出張医となり月・水・木曜日の午後の診療になります。午前は休診となります。