

さくらだより



H22.10 白川郷

新年を迎えるにあたり

院長 福田 修

謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年、診療所・齋藤脳神経外科は12月で33周年、齋藤記念病院は11月で創立30年という節目の年を迎える事ができました。患者さん及びご家族の皆様、そして関係各医療機関、担当行政機関の皆様には大変お世話になり感謝申し上げます。

また10月からは、診療所・齋藤脳神経外科に齋藤隆景理事長のご子息である齋藤有庸(まさつね)先生が県立病院を退職し着任いたしました。午前中は診療所、午後は齋藤記念病院で診察にあっております。今後は訪問診察や認知症外来にも力を入れていく予定です。

今年は本院の4本の基軸、患者さんの満足・職員の満足・職員の研修・経営の健全化を重視しその充実に努めてまいります。具体的には、現状の満足度調査、職員紹介・ホームページの充実など『見える化』の推進、国際標準化ISO9001の導入により医療の質の向上、0.1mm以下の手術を実現する最新式の脳神経外科手術用顕微鏡への更新や看護研究結果の実用化(商用化含め)などとなっています。

また、患者さんやご家族の皆様にはご意見箱の「心の窓」や外来受付に「医療相談窓口」がありますので、お気軽にご意見ご相談をお寄せ下さい。そのご意見が無駄にならないよう充分検討し活用させて頂いております。

本院でも医療の多様化に伴い、医師・看護師を更に募集しておりますので情報をお願い致します。

本年も引続き職員一丸となって、常に明るく・献身的に親切・丁寧を合言葉に、急性期から慢性期・在宅へとより良い医療を目指し地域医療に力を注いでまいりますので、ご指導ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

「心の窓」から見えるもの

当院の事務部門では、「院内外の美化および接遇を含めた患者サービスの実行体制の確立」を目的に掲げ、アメニティ委員会という活動を行っています。この度の院内学会で当院の投書箱である「心の窓」への投書について、皆様のご意見を集計して発表しました。

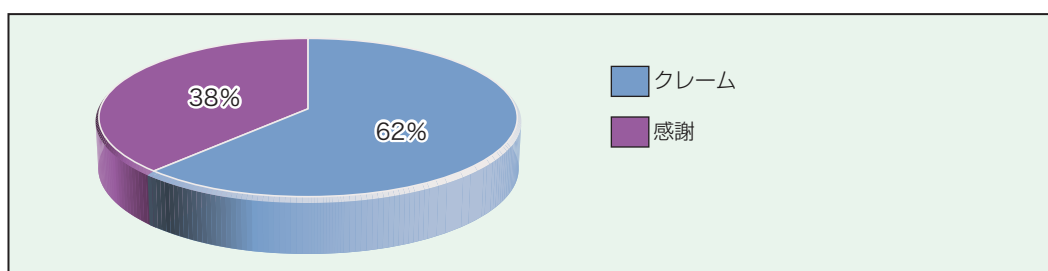
1. 分析方法

平成20年4月からの投書を下記の内容別に分類し傾向を調べました。

- ①クレーム・要望⇄感謝・お礼
- ②設備・物⇄人・スタッフ
- ③部署別

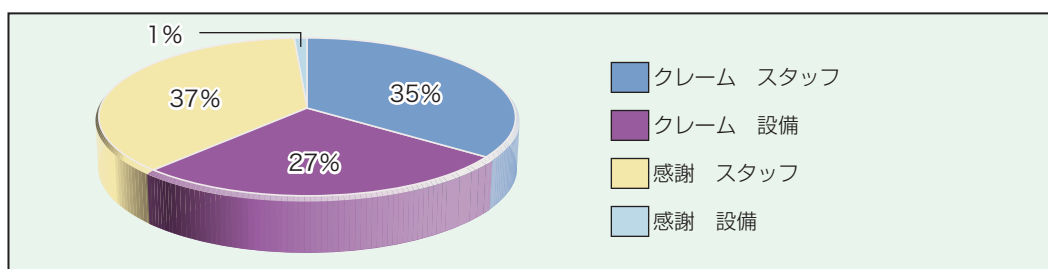
2. クレームと感謝の言葉の比率

結果として、当然クレームは多いのですが、驚くことに感謝の言葉も多く約4割もありました。



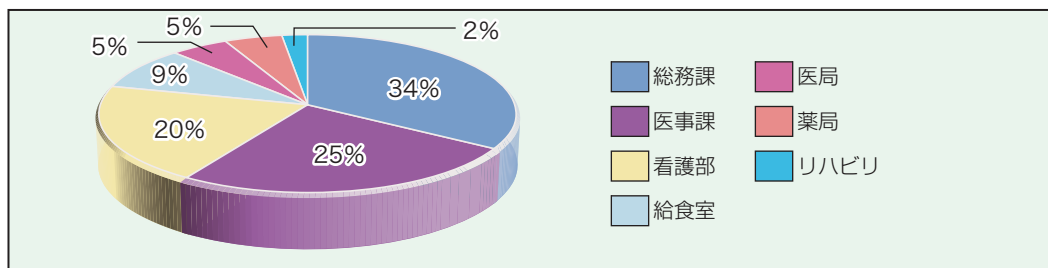
3. 物に対してなのか、それとも人に対してのものなのかの比率

人に対してはクレームと感謝の言葉は同等、各4割。物に対してはクレームばかりでした。



4. クレーム部署別の比率

総務課とありますが、ほとんど建物・設備に関わることについてのものです。



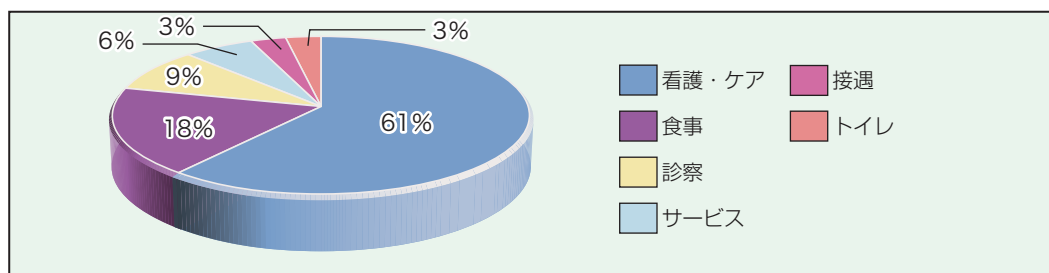
5. クレーム内容の抜粋です

建物の清潔感がない、陰気。トイレを洋式にしてほしい。待合室の椅子の間隔が狭く座れない。ワゴンや備品の「音」がうるさい。会計の態度が悪い。髪の色が遊び。会計が遅い。水曜の午後に支払いに来たら休み。不機嫌に無言で対応された。入院させたくないと思う職員がいる。患者を物のように扱っている。オムツ交換の声かけに不満。味付けが濃い。のどが渇く。寒い時期に冷たいメニューはいただけない。ご飯がぱさぱさしている。もう少しやわらかくしてほしい。付け合せの生野菜が加熱されている。お薬手帳が欲しい。薬を入れるレジ袋を欲しいと言ったらいやな顔をされた。医師の説明が不足。よく説明してほしい。診察開始時間が予約どおりでない。



6. 感謝・お礼の内容

看護と食事についてのものほとんどを占めています。



7. 感謝・お礼の言葉の抜粋です

皆さんが親切。笑顔で明るく接してくれた。夜勤の献身的な看護に感謝。快適な入院生活ができた。最初は不安であったが、安心できた。食事がおいしい。食材を工夫しているメニュー。ご飯が良く炊けている。素晴らしい医師にめぐり会えた。説明がわかりやすかった。

8. 結論Ⅰ：集計して皆様が要望しているもの⇒当院がめざすべきもの。伸ばすところ。

- ① マンパワーの蓄積。
- ② 素晴らしい看護。
- ③ 高度で質の高い医療の提供。
- ④ おいしい食事。

9. 結論Ⅱ：集計して皆様が要望しているもの⇒改善すべき点。直す部分。

- ① 接遇の改善、向上。
- ② 待ち時間の解消。
- ③ 適切なサービス（思いやりのある）の提供。
- ④ きれいな建物。快適で癒される空間。
- ⑤ 利便性の高い満足感のある設備。

10. 今後すべきこと さらに求心力のある病院となるためには

個々のレベルアップが求められることと意識改革
⇒病院 = 医療 + ホテルという発想。

まとめ

今回の集計により、予想に反してマンパワーが良く評価されていることがわかりました。建物・設備は老朽化により、修復等はしてはありましたが、まだまだ皆様にご迷惑をお掛けしているようです。評価いただいたことをもとに、皆様が一日も早い回復と快適な療養生活を過ごすことができるように業務、接遇等を改善していきたいと思えます。

—アムニティ委員会—

医師紹介



齋藤脳神経外科

所長 齋藤 有庸

10月から診療所で外来診療をさせていただきます、齋藤有庸と申します。

こちらに来る前は小出病院、十日町病院など県内外で10ヶ所の病院に勤務してまいりました。これまでの経験をもとに患者さん一人ひとりを丁寧に診ることを心がけ、地域の皆様の健康増進に少しでもお役に立てればと思っております。

宜しくお願ひ致します。



災害時避難実技講習会開催について

防火管理者
事務長 三井 洸一

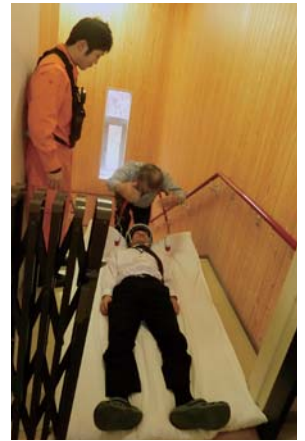
新年明けましておめでとうございます。

いよいよ年も明けましたが、空気が乾燥し火災が発生しやすい時期になりました。全国では設備の不具合や訓練不足などの“人災”で沢山の方が被害に遭われています。本院でも多くの患者さんが入院されておりますので、年二回の避難訓練を行っています。

しかし、夜間に発生してしまったらたとえ医師や看護師でも限られた人数で、非常事態の現場から患者さんの病状に合わせ安全な場所へ救い出す事はできないのです。夜勤をする看護師をはじめ多くの職員が、患者さんの救出方法に疑問をもっていました。

そこで、“救出のプロ・消防署”から昨年12月15日に“災害時避難実技講習会”を開催して戴きました。当日は70名近い職員が参加して消防署の講師の方から、現場の話の聞いたり備え付けられている救助器具を使っての実技でアドバイスを受たりと大変有意義な講習会でした。

これを教訓に、災害時でも患者さんが安心して入院できる環境創りに努めて参ります。



齋藤記念病院 外来医師診察予定

診療科		月	火	水	木	金	土	備考
脳神経外科		福田 修	福田 修	福田 修	壺井祥史	福田 修	福田 修	
胸部乳腺外科		鬼頭隆尚	鬼頭隆尚	鬼頭隆尚	鬼頭隆尚	鬼頭隆尚	鬼頭隆尚	乳がん検診のため休診あり
整形・リウマチ科	1診	藤原稔泰	藤原稔泰		藤原稔泰	藤原稔泰		完全予約制
	2診	池田三香	我田由紀子	池田三香		我田由紀子	池田三香	完全予約制
神経内科	1診		高橋輝行					午前・午後診療14:00まで受付
	2診		小穴康功				小穴康功	第2火曜日・第4土曜日のみ
	3診						小野寺 理	第2土曜日のみ

☆外来受付時間 8:30~11:30 ☆毎月第3土曜日を休診いたします。

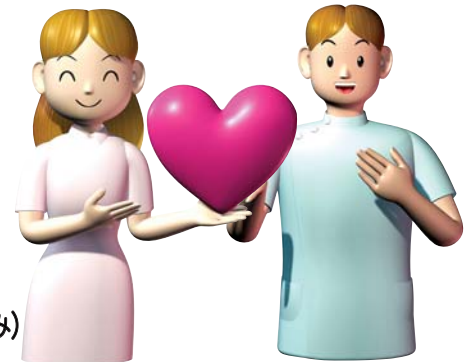
☆診察日等に変更もございますので、電話にてお問い合わせ下さい。

平成22年度休診日(日曜・休日以外)

1月15日(土) 2月19日(土) 3月19日(土)

平成23年度休診日(日曜・休日以外)

4月16日(土) 5月21日(土) 6月18日(土) 7月16日(土) 8月15日(月・お盆休み)
8月20日(土) 9月17日(土) 10月15日(土) 11月19日(土)
11月25日(金・開院記念日) 12月17日(土) 12月30日(金)~1月3日(火・年末年始) 1月21日(土)
2月18日(土) 3月17日(土)



医療法人

齋藤記念病院

齋藤記念病院

〒949-6602 新潟県南魚沼市欠之上478番地2
TEL 025-773-5111 FAX 025-773-3024
病床数: 118床/一般病棟70床、療養病棟48床
診療科目: 脳神経外科、外科(呼吸器・乳腺)
整形外科・リウマチ科、神経内科

URL <http://www.saito-memorial.com/>
E-mail smh@mars.jstar.ne.jp

齋藤脳神経外科(診療所)

〒949-6603 新潟県南魚沼市川窪1158番地
TEL 025-772-2350 FAX 025-772-7557
診療科目: 脳神経外科、神経内科