くまのみ通信

-中谷外科病院広報誌-

中谷外科病院の理念－患者様とともに歩む

第42号
2017年8月発行

発行元
医療法人吉備会
中谷外科病院
患者サービス向上委員会
委員長　中谷紳

〒706-0001
玉野市田井 3-1-20
TEL　0863-31-2323
FAX　0863-31-8486

ホームページ
http://www.nakatani-hosp.jp
E メール
Goiken@nakatani-hosp.jp

外来診療時間
月～金　9:00 ～ 12:00
15:30 ～ 18:30
土　9:00 ～ 12:00

＜中谷外科病院　基本方針＞

Ⅰ：常に患者様の立場に立ち、行動する。

Ⅰ：消化器内視鏡、大腸肛門病の専門病院として最新・最善の医療を提供する。

Ⅰ：多職種間によるチーム医療の充実をはかる。

Ⅰ：在宅復帰を支援し、地域に開かれた医療を行う。

Ⅰ：職員同士の和を重視し、思いやりのある医療を実践する。

病院機能評価受審について

国民が適切で質の高い医療を安心して享受できることは、医療を受ける立場からは無論のこと、医療を提供する立場からも等しく望まれているところです。
日本医療機能評価機構は、中立的・科学的な第三者機関であり、医療の質の向上と信頼できる医療の確保に関する事業を行う公益財団法人として 1995 年 7 月に設立されました。

昨今の医療情勢は、病院・診療所、急性期・慢性期、都市・地方を問わず日常の忙しさのあまり、日々の診療・看護が適切に行われているかを確認することなく、マンネリズムに陥りかねないリスクを抱えています。医療は人の命をあずかる仕事ゆえに、気がつくと一人よがり、時代遅れな診療・看護を行っていたというのは、決して許されることではありません。医療で一番大切な「安心・安全」のためには、内部努力だけでは不十分で、しっかりとした中立の組織による第３者評価を受けることが必要不可欠ではないかと考えます。

このような視点から中谷外科病院は2008年3月に初めて日本医療機能評価機構の受審をクリアし、条件を満たした医療機関として認定されました。認定期間は 5 年間で、2013 年に２回目そして今年の秋に３回目の審査を受けます。

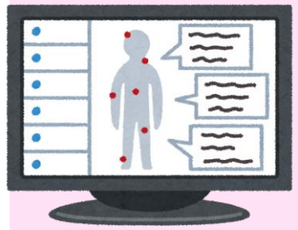
少子高齢化が進み、医療をとりまく環境は大きく様変わりしています。そして A.I.（人工知能）に代表される科学技術の急速な進歩により現代医療には今までで考えられなかったような変化がもたらされています。しかしどのような時代、状況においても「人と人との信頼関係こそが医療の根幹をなす」ことは変わりません。私たちは「患者様とともに歩む」という理念のもと、常に患者様に安心・安全な医療・看護を提供するため、病院機能評価を大いに活用しながら、職員一同精進して参ります。今後とも皆様方の叱咤激励を賜りますようよろしくお願いいたします。

平成２９年８月吉日

中谷外科病院　　院長　中谷　紳

電子カルテ運用

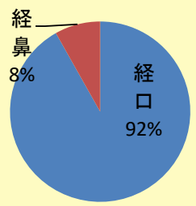
当院では昭和 41 年の開院以来、紙のカルテを使用してきましたが、今年 4 月 1 日から電子カルテを稼働させました。平成 27 年 12 月、院内に電子カルテ準備委員会を設置して導入の準備を進めてきました。電子カルテについての知識が少ない職員が多かったのですが、勉強会を何度も開催して当院に必要な医療情報システムはどのようなものかを全職員で話し合い検討しました。その結果、電子カルテとオーダリングシステムとを統合した医療情報システムの導入に踏み切りました。システムの特長としてはサーバを院内設置型ではなくクラウド型としました。クラウド型にすることで病院が地震や水害などの災害にあっても大事なカルテデータが消失することはありません。災害に強いシステムといえます。今月初旬には院内無線 LAN を拡充して病室内でも電子カルテの使用や PACS の閲覧ができるようしました。また、回診用として 12 インチタブレット端末を導入し、入院中の患者様に病室でも内視鏡画像や CT 画像を見ていただきながら病状の説明ができるようになりました。新しい医療情報システムを導入して約 4 ヶ月が過ぎようとしていますが大きなトラブルもなくスムーズに運用されています。電子カルテにより医療情報が一元化され職員間での情報共有がしやすくなりました。さらにオーダリングシステムを使用することで医師から各部門への指示が早く正確に伝わるようになりました。このようにいろいろな長所がある医療情報システムを職員全員が上手に活用して今後の診療に役立てていきたいと考えています。



電子カルテ実行委員長　医療情報技師　大川義弘

経鼻内視鏡検査導入　・　胃がん検診

〈経鼻内視鏡検査〉
当院に経鼻内視鏡が導入されて、約１年が経ちました。
経口の内視鏡と比べると、件数はまだ多くはなく内視鏡全体で経口が９２％、経鼻が８％となっています。経鼻の内視鏡は鎮静剤を使用せず施行でき、検査後すぐに帰宅できる利点から、仕事や用事があったり車の運転をしなければいけない方などに選ばれています。



〈胃がん検診〉
今年から玉野市では胃カメラによる胃がん検診が始まりました。
当院では経口カメラか経鼻カメラか選択していただけますので、気軽に内視鏡検査をうけて頂けたらと思います。

外来看護師主任　　髙橋　理代

退院時アンケート

年間６００件以上の患者様からの声

当院では外来満足度調査、外来待ち時間調査に加えて、H25.5 から患者サービス向上委員会を中心に退院時アンケートを行い、患者様の声を活かし、より良い病院に進化していくために、サービス改善に取り組んでいます。

退院時アンケートは 2 種類あります

*** 入院用 ***

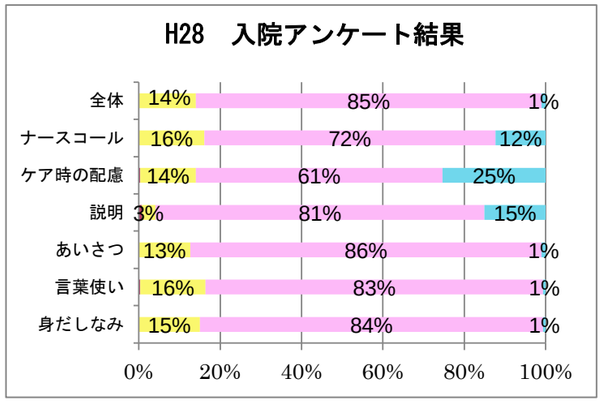
接遇

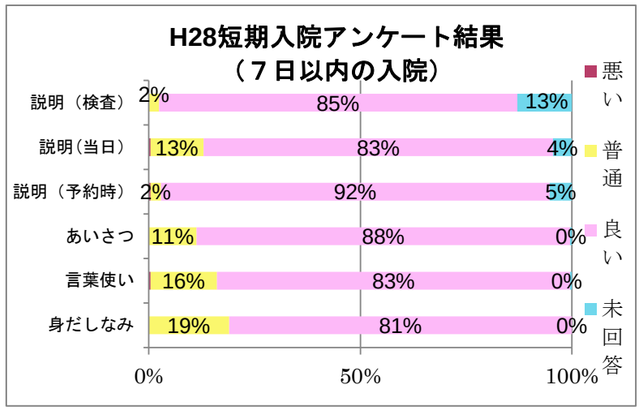
・身だしなみ　・言葉遣い　・あいさつ
・入院説明　　・ケア時の配慮
・ナースコールの対応　・全体の満足度

*** 短期入院用 ***
（7日以内の入院）

説明

・身だしなみ　・言葉遣い
・あいさつ
・検査説明（予約時、当日、結果）





毎月 50～60 件、年間 600 件以上の患者様からの声をお伺いしています。
上記のような 3 択（良い、悪い、普通）以外にもたくさんの貴重なご意見をいただいています。それに対して月 1 回の患者サービス向上委員会や各部署会にて検討、改善をしたり、年 1 回の院内研究発表会で分析結果を報告しています。
アンケート結果や対応策をホームページや各階掲示板において情報開示していますのでご覧ください。以下に改善事例の一部をご紹介します。

【改善事例】

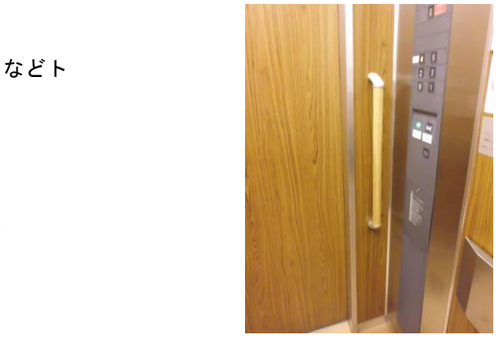
① 洋式トイレが使用中で、和式トイレしかなく困った。などトイレに関する要望をたくさんいただきました。
→ 各階にあった和式トイレを洋式トイレに改修。

② エレベーター内に持つところがない
→ 写真①のようにエレベーター内に手すりを設置。

③ 会計時、荷物を置くところがほしい
→ 写真②のように荷物置き場を設置。

④ 病状を詳しく聞きたかった。
内視鏡検査後、麻酔が残っていたから、記憶に残っていない。など説明に関する要望をたくさんいただきました
→ 各種説明用紙を作成
（説明用紙に内視鏡写真を添付してお渡ししています）

④ 食事後の食器をどうしたらいいわからない。
→ 検査後に説明用紙を配布し、食事と一緒に下膳についての案内を配布


（写真①）エレベーター内てすり

（写真②）受付前荷物置き場

下膳についてのお願い
検査お疲れ様でした。
お食事が済まれたお膳は、そのままお部屋に置いておいて下さい。
中谷外科病院　看護部

患者サービス向上委員会　山崎 早苗

院内勉強会

接遇研修

テーマ：温かい医療機関を目指して
日時　：平成 29 年 4 月 26 日　14 時 00 分～
対象　：職員全員
講師　：外部講師
内容　：「患者サービスと接遇」
「具体的対応」
「温かい医療機関」

個人情報保護

テーマ：個人情報保護への対応
日時　：平成 29 年 5 月 17 日　13 時 30 分～
対象　：職員全員・外部
講師　：外部講師
内容　：「個人情報保護法の特徴」
「個人情報とは」
「個人情報保護法の 5 つの原則」

医療安全委員会

テーマ：ＡＥＤについて
日時　：平成 29 年 7 月 26 日　14 時 00 分～
対象　：職員全員
講師　：院長
内容　：「ＡＥＤとは」等
「ＡＥＤ実践訓練」

禁煙対策

テーマ：禁煙対策について
日時　：平成 29 年 7 月 26 日　13 時 30 分～
対象　：職員全員
講師　：事務主任　伊藤弘司
内容　：「健康への影響」
「たばこの煙に含まれる有害物質」

新人紹介

医療クラーク：水島　由佳

趣味
・ヨガ
・お寺や神社にお参りをして御朱印を頂くこと

一言
・クラークの仕事に就くのは初めてで、慣れない事もありご迷惑をおかけすると思いますが笑顔で頑張りたいと思います。

スタッフのひとり言

７月初旬、九州で記録的大雨による洪水災害が発生しました。
被災されました皆様に心よりお見舞い申し上げますと共に一日も早い復興をお祈り申し上げます。
私は当院で防災対策班に所属し、防災訓練を実施しております。
もし実際に災害が発生したら、自分は、中谷外科病院はどれだけ被災者の方々に貢献できるのだろうと、防災に関わってからはいつも思います。
いろいろ想定外が発生するとは思いますが、一人でも多く助けたいと願っています。
近年は災害の詳細な報告や映像等、たくさんの情報が記録されています。様々な方が残してくれた記録からいろいろ学び、当院での防災に役立ていきたいと思います。

防火管理者　事務主任　　伊藤　弘司