



上天草市立上天草総合病院

地域医療連携通信

上天草総合病院理念
信頼される地域医療
基本方針

1. 私達は、患者様中心の医療をめざします。
2. 私達は、地域に根ざしたこころあたたかな医療を提供します。
3. 私達は、患者様に快適で安全・安心な医療を提供します。
4. 私達は、退院後も安心して療養できる病院をめざします。
5. 私達は、常に自己研鑽に努め、医療水準の向上に励みます。
6. 私達は、健全な病院経営をめざします。

上天草市立上天草総合病院 地域医療支援部 (直通)

電話:0969-54-7373 FAX:0969-62-1547

住所:866-0293 熊本県上天草市龍ヶ岳町高戸1419-19

電話:0969-62-1122(代) FAX:0969-62-1546(代)

URL : <http://www.cityhosp-kamiamakusa.jp/>Eメール ; kamiama@cityhosp-kamiamakusa.jp

発行責任者:地域医療支援部長 城野 英利



接遇勉強会に参加して

3病棟師長 木本 美保



2月18日火曜日の業務終了後、TQM委員会主催による接遇についての勉強会がありました。当院では職員の接遇向上を

目的に、毎年勉強会を開催しています。今年度は、TQM委員会のメンバーである山下郁美看護師が、医療・介護現場のための接遇向上講座を受講し、まとめたことを、また、谷川之朗薬剤師が以前実践的販売を行っていた経験と気づきをもとに接遇戦略としての話を、参加した職員85名に行いました。

メインテーマは、「知識をできているへ」と題し接遇に関する知識として、挨拶の仕方や言葉遣い、クレーム対応の仕方などについて話を聞きました。

普段私たちが行っている挨拶や対応にしても、その時の感情や気持ちが行動に表れる。忙しく、気持ちに余裕がない時の挨拶や、対応はどのような行動をとっているのだろう。相手とも目も合わせず、用件だけを聞き、体は違う方向に向いていたりするのではないかと考えさせられました。

また講義の中で「セブンイレブンの看板を思い出してください。セブンの7は何色だったか。」の問いに、普段見ているようだがはっきりとは思い出せず、「私たちは何事も見ているようで見ていない」と言われました。そうだ、意識しないで見ているも

何も記憶に残らないのだとわかりました。患者さんや相手の表情、行動に関心をもち観察する。そして、気づいたら行動に移す。そうすることで、人と接する、もてなすことができるのだと思いました。

また接遇戦略では、これらの知識をチームで学び、実践していくことも大切だと話されました。職員の大半がこれらの知識を学び実践したとしても、誰かが不適切な言葉遣いやクレームが出るような対応をすれば、「この病院は」ということになります。自分もすべてが完璧にできるとは思いません。まずは、ワン・チームを目指し、職員みんなで自分の行動を振り返り、ひとつでもできることを実践していくこと、TQM委員会の役割も大切だと感じました。

そうすることで「ありがとう」「助かりました」「あなたがいてくれてよかった」と言われることが増え、それが積み重なり「この病院でよかった」と言われる方が一人でも増えることを目標に今後も努力したいと思います。

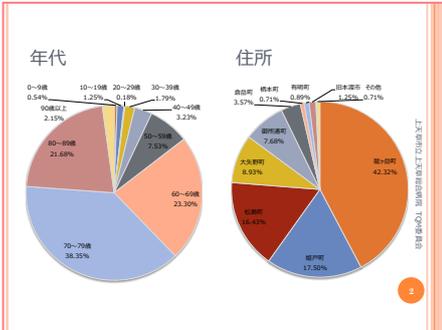


外来アンケートのご報告

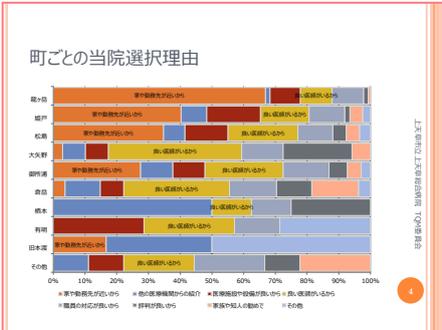
TQM委員長 東矢 義光

TQM委員会では毎年外来アンケートを実施することで、患者さん・ご家族の意見をお聞きして、病院業務における質の改善に向けて取り組んでおります。

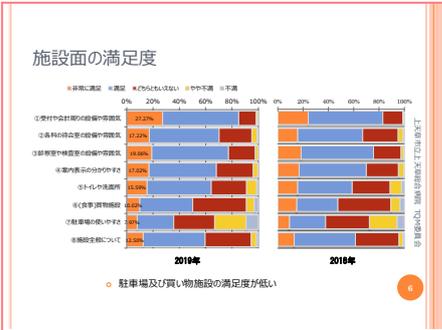
本年度は2019年10月21日（月）～11月1日（金）に実施し、有効回答数は569件と昨年を154件上回りました。TQM委員の担当曜日以外にも勤務外で協力してくれた委員があったこと、総合案内・医事課スタッフの協力があったことも回答増加の要因であり感謝いたします。



・患者さんの年代は85%が60歳以上で、80歳以上の方も23%以上と超高齢化地域の現状が伺えます。居住地は近隣から順に多く利用されていますが、大矢野町の方が昨年は6.78%だったのが8.93%と若干増えています。



・町ごとの当院選択理由を見ても、大矢野町・倉岳町など距離が遠くなると「良い医者がいるから」を選択される割合が増えています。



・施設面については、当院の一番の課題である駐車場を昨年22台分増設も行ないましたが、不満が多いのは変わりありませんでした。洋式トイレへの変更や施設の老朽化等も今後の検討課題です。



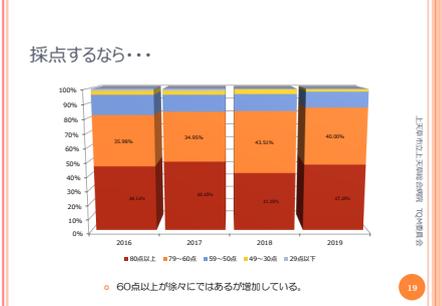
・接客はほぼ80%以上の方が満足と回答いただきました。しかし、まだ挨拶が無かったり、態度が悪い職員いるなどの意見もあり、接客力向上に向けて委員会でも継続した取組を行なって参ります。



・診療面においても80%の方が満足と評価して頂いています。しかし、医師からの説明不足や予約時間についての不満などのご意見も多数ありました。



・サービス体制面の満足度では、待ち時間についてが40%程度と昨年同様一番低く課題であります。医師数も限られ、公共交通機関も少ないなかで患者さんが集中すると、どうしてもご迷惑をかけてしまいます。数年前のアンケートご報告でも提案させて頂いたとおり、時間が許せる方は午前中の後半に受診いただければ、少しでも解消につながるのではと考えます。



・当院の総合的評価としては、ここ数年徐々にではありますが60点以上の方が増加傾向です。

最後になりますが、有り難いお褒めのご意見をご紹介します。

- ・いつも親切に対応して頂きありがとうございます。
- ・接客面は丁寧でとても好感がもてます。お世話になります。
- ・看護師さんの対応に感謝です。
- ・ここしかありません。共に頑張りましょう。

日々の業務の励みになります。本当にありがとうございます。

今回のアンケート結果は、外来2ヶ所に本年度末まで掲示しておりますので、是非ご参照ください。また、皆様から頂いた貴重なご意見・ご提案については、それぞれの関連部署と検討・検証して、できるところから一つずつでも医療サービスの改善を図って参ります。



私は、今までの実習で2回ほど、主疾患による、もしくは、加齢による認知症患者を受けもったことがありました。認知症の方と接するとき、“否定しないこと”、“共感すること”を重視しながら接しました。その中で、患者が事実とは異なることを話されたときに、返す言葉として、否定はしたくないけど、逆に事実無根な話を受け入れることも違うため、どう接するとよいだろうかと悩んだ時がありました。

しかし、今回の講座で“傾聴すること”が大切であるとわかりました。また、認知症患者は、認知症特有の症状により、私達にはわからない幻聴・幻覚などによる、いろいろな不安を持っていると思います。そのため、看護師の患者に対するかかわり方として、しっかり患者に寄り添い合い、患者の思いを傾聴し、認知症患者の不安などを少しでも軽減することが必要であると改めて思いました。

これから日本は超高齢化社会となり、上天草市も2025年には高齢者5人に1人が認知症となり、高齢化率も44%と聞き、あと5年後には、こんなに高齢化が進むと考えると怖くなりました。そういった世の中になるなかで、認知症患者の周辺の人々のかかわり・理解も大切ではありますが、看護師のかかわり方も大切になってくると思います。認知症患者は、認知症になったとしてもその人のすべてがなくなるのではなく、“人”としての豊かさや素晴らしさは残っています。

今日、講座で学んだことを周りの人にも教え、少しでも認知症患者当事者やその家族の方々の不安が軽減できるようにかかわっていきたいです。



研修会・勉強会の行事予定表

3月13日(金)	心臓リハビリテーション教室 ・4月からの医療費について ・心臓病の非薬物療法について	14:30～ 当院6階講堂
	学研・基礎研修) 人工呼吸器のファーストタッチ 看護のポイントとアラーム対応	15:00～ 当院6階講堂
3月27日(金)	がんサロン	13:30～ 当院6階講堂

医療介護関係の皆様勉強会・研修会への参加をお待ちしています。

参加申し込み・内容等については、地域医療支援課『TEL 0969-54-7373 (直通)』『TEL 0969-62-1122 (代表)』までお問い合わせ下さい。

編集後記

○3月に弥生という別名があることは、ご存知だと思います。弥生の漢字「弥(いや)」は、ますます・いよいよという意味があり、「生(おい)」には、草木が芽吹くことを意味しています。語源としては、冬の間は縮こまっていたたくさんの花や木草が一斉に成長する月なので「木草(きくさ)弥(いや)生(お)ひ茂る月」が「弥生(やよい)」と詰まって呼ばれるようになったと言われています。日本語って風情がありますよね。(城野)

3月 診療案内

※は、熊大応援医師

	月	火	水	木	金	休診日
内科 (消化器内科 呼吸器内科)	和田 正文 中山 剛 小林 博	溝部 孝則 和田 正文 中山 剛 ※谷口 純一 (第2・4) ※前田 幸佑 (第1・3・5)	中山 剛 小林 博 中村 太造	溝部 孝則 和田 正文 ※前田 幸佑	溝部 孝則 小林 博	
	※3/24(火)の和田診療部長の外来診療は休診となります。					
代謝内科	※花谷 聡子			※守田 雄太郎	※花谷 聡子	
脳神経内科				※林 広隆		
※脳神経内科の診療は、毎週木曜日午前9時から12時まで予約制となります。						
循環器内科	脇田 富雄	脇田 富雄	堀内 賢二	堀内 賢二	脇田 富雄	
小児科	船曳 哲典	※熊大	船曳 哲典	※熊大	船曳 哲典	
外科・肛門外科 消化器外科	大堂 雅晴	城野 英利	蓮尾 友伸 大堂 雅晴	城野 英利	大堂 雅晴	
整形外科	藤松 晃一	※上原 悠輔	藤松 晃一	藤松 晃一	※徳永 琢也	
※月・水・木曜日の診療希望の方は、事前にお問い合わせください。 ※毎週火・金曜日の診療開始は10時40分からとなります。						
産婦人科	姫野 隆一	姫野 隆一	姫野 隆一	—	—	
※産婦人科の診療は、完全予約制となります。						
耳鼻咽喉科	—	※熊大	—	※熊大	※熊大	
眼科	栗井 麻衣子	竹下 哲二	竹下 哲二	竹下 哲二	竹下 哲二	
※第1・第3・第5水曜日は、熊大医師による診療となります。						
皮膚科	—	—	—	※尹 浩信	—	
泌尿器科	—	小川 愛一郎	—	—	—	
超音波・ 内視鏡センター	城野 英利	大堂 雅晴	※松野 健司	※熊大	※瀧川 有記子	
歯科・口腔外科	福田 敏博	福田 敏博	福田 敏博	福田 敏博	福田 敏博	
※午後は、13時～16時30分までの受付です。						
教良木診療所 応援	溝部 孝則	中村 太造	応援	応援	中山 剛	
御所浦診療所 応援	竹下 哲二 (午前)					

※診療受付時間は午前8時30分～11時30分までです。

※脳神経外科は月2回(第2、第4水曜日)の午後2時より診療を行います。(予約制)

※診療案内は都合により変更となる場合があります。ご了承ください。