

いしづち

愛媛労災病院広報紙第5巻第4号

(通巻第42号)

2007年10月5日発行

発行人: 病院長 篠崎文彦

【愛媛労災病院の理念】

当院は働く人々のために、
そして地域の人々のために
信頼される医療を目指します



情報化時代の次のステップ

副院長 宮内 文久

現在は経済界も、工業界も挙げて「情報化時代」と言われています。この情報化時代をもたらしたものはコンピューターの高機能化とインターネット接続環境の高速化にあると思われまます。この時代の流れは医療界や病院を取り巻く環境も同様であり、避けて通ることの出来ない状態となってきました。厚生労働省も例えば癌の治療成績や平均在院日数のように、病院には情報発信者としての機能を求め、患者には病院を取捨選択するための道具として使いこなすことを求めているのではと思われまます。厚生労働省が情報化時代の流れを有効に利用・活用したのがDPC(診断治療組み合わせ、包括的診療報酬制度)であり、16桁のコードで患者の容態から診療内容までを表現可能としたものでした。さらに16桁のコードを用いて病院間の相互比較を試みているのが「ベンチマーク」機能です。

当院の情報化の一端として平成18年4月にDPCを導入しました。これまでの診療報酬を総括すると、DPCによる支払いとDPCを導入せず出来高払いで診療報酬を請求した場合とを比較すると1カ月当たり約1,000万円の増収となっています。しかし、この増収に満足するだけではなく、ベンチマークの利用を通じて当院の弱点や長所を把握し、DPCを活用することが病院の経営方針の決定には必要だと考えまます。

当院のさらなる情報化の手段として今年の7月には、トータルオーダリングシステム(TOS)が導入されました。これまでに注射や処方、食事などのワーキンググループとコーディネーター会議でさまざま

に検討したにも関わらず、(1) 医師にとってカルテ記入とコンピュータ入力との2度手間を要求されることが多い、(2) 注射の変更や誤入力に際して削除したにも関わらず薬品が搬送される場合がある、(3) 食事変更が容易でない、(4) 約3カ月間に60件のウィルスが検出されたことなどが、当院のTOSの問題点として挙げられます。コンピュータ管理室の委員(正岡技師、中津留医事課員、脇本総務課員)がシステム全体の維持や管理に当たっていますが、これまでに4度のシステムダウンが発生していることもあり、当院のTOSは今しばらくは要注意だと考えています。

また、当院にもホームページがありますが、病院案内程度しかなく、当院の状態をイキイキと描いている状態にはほど遠く、更新もまったくとしか行なわれていないのも問題だと考えまます。

今ちょっと凝っているのに「泣ける2ちゃんねる」<http://d.hatena.ne.jp/hiroshu29/>にはまっています。散髪屋さんで何気なく手に取った「泣ける2ちゃんねるIII(2ちゃんねる plus BOOKS NO. 3)」がきっかけでした。「生きていること」や「家族」「愛」などについて考えさせられてしまいます。

この情報化時代の先端の2ちゃんねるで語られているのは「生身の人間」でした。情報化が進んでも全てが数字や数値で置き換えられるのではなく、私達は血の通った人間として情報を利用して行きたいと思っています。

患者満足度向上への取り組み

患者満足度向上チーム

最近、医療はサービス業であることから、医療の現場でも患者様の満足度を高めるための努力が求められています。当院でも、患者様へのアンケートの結果や、ご意見箱からクレームを把握し、そのクレームに対して改善するよう努力をしています。

さて、私たち患者満足度向上チームは、平成18年度に発足し、チーム一丸となって、患者満足度の向上及び病院経営改善のために活動してきました。そこで、現在までの活動の一部をご報告させていただきたいと思います。今回は、職員自らがよりよいサービスを提供するためのアンケート調査を全職員に実施しました。職員が日頃「これは、患者様に満足していただけない」と思っていることや、こんなふうに改善すれば、患者様に満足していただけるのでは？など、職員が患者様の目線に立ったときの意見を広く拝聴し、このアンケート調査の結果を「患者満足向上のための提案書」として、該当する関係部署及び各委員会に提案、検討していただきました。その中には、最も大切なのは職員の意識改

革であり、職種を問わず「自分たちの病院である」という思いを持つことという意見が多くありました。また、職員全体に患者様から出されたクレーム内容を周知し共有することや、職員間の意見交換会の開催、接遇研修が必要など、それぞれの意見をもとに、患者サービス向上委員会を中心に既に取り組んでいます。そして、職員のご意見箱も設置されました。その他、具体的な意見に対しては、各外来での書類預かりを医事課預かりにし、問い合わせを一本化するなど既に変更したものや、共済会への提案に対しては、早々に対応し、リニューアルしていただきました。

患者満足度を高めるには患者様の声に耳を傾けることが重要です。そして、患者様のクレームは、自分が気付いていない何気ない所作(言葉遣いや態度)から発生します。また、殆どの職員が完璧に対応できても、たった一人の職員の心無い所作で、患者様が抱いていた良好なイメージは全て水泡に帰すことになるのです。これからも職員の皆様、一人ひとりが自覚をもち、医療サービスの質を高めるとともに、病院全体の活性化に繋がるようご協力の程、よろしくお願い申し上げます。(代表 大前 美文)

～患者満足度向上チームの取り組みに 対して院長より～

地域の人々に選ばれる病院にするには

当院を受診される患者様、入院される患者様に対してわれわれは単に医療を提供するだけではなく、提供した医療に満足されているか、接遇面でも言葉使いや挨拶、説明など患者様ひとりひとりに細やかな配慮がなされているか、職員一同が反省したり考えなおしたりしないといけない事が多々あるかと思えます。このたび経営改善・患者満足度向上チームの皆さんがアンケート調査を行い問題点を明らかにし、それに対する要望や提案も出していただきましたことに感謝します。

病院は当然のことながら病んでいる人、弱い立場にある人が集まる場所で、診療や検査、

看護だけでなく全ての面で診療環境を良くすることがわれわれの使命であります。今回のアンケート結果を良く吟味し早急に対応や改善ができるものは直ぐに、費用がかかるものや直ぐに改善できないものは、一時的にでも今後どう対応してゆけば良いか委員会で検討してもらいたいと思っています。

診療報酬が2度にわたって引き下がられた事もあり当院の経営状態も良いとは言えず、それにもまして医師や看護師が年々少なくなり、採用もままならぬ情況下、職員は朝早くから夜遅くまで本当によく頑張っていると思います。暫くの間は患者様にご不便をおかけする事もあるかと思いますがどうか宜しくお願い致します。

(院長 篠崎 文彦)

病棟紹介

南6病棟

院長 篠崎 文彦

私の仕事

こんにちは～、血液、内分泌、消化器、腎臓内科、総合診療科からなる南6病棟です。南の6階に位置し、東の踊り場から朝日が差し込み、西の窓から工場に沈む夕日を拝み、カンファレンス室からは四国山脈を一望できる自然あふれた環境です。

また、天国に近い場所と言われており、時折西の国から通称「おじい」と呼ばれる何者かが病棟に降臨してきては病棟中を賑わせてくれる、ちょっと不思議な病棟でもあります。それにも負けないパワフルで個性的なスタッフが勢揃いしており、一日中笑いが耐えない人間関係です。失笑、苦笑、微笑、爆笑と笑いの種類は豊富で、その中にはちょっとスパシーなものも含まれています。

このパワーをもちろん、看護に反映できるようスタッフ一丸となり、日々精進していることは言うまでもございません。みなさん、元気のないときは是非南6階を覗いて見てください、きっとすばらしい光景を見ること間違いなし!!



院長はいつも何をしているだろうかと思っておられる方も多いと思いますが、結構忙しいものです。午前中は委員会等の会議はめったにないので、だいたい部屋にいます。まず朝一番は事務局長との打ち合わせや会議等の日程や時間の調整、本部から来る書類に目を通し、時にはそれに対する回答や対応策について、事務局長や看護部長と考えねばならないこともあります。そのあとすぐに看護部長から前日の診療実績報告、すなわち外来患者数、入院患者数、救急患者数など細かなことまで報告を受けます。私はどのような救急患者があったか、対応は、処置はなど日誌に目を通します。

今は医療が厳しい時代だけに、労働者健康福祉機構本部より指示や病院の取り組み、各病院の患者数や収支状況など細かな点まで報告や回答が求められます。当院はそれに対してどういう状況なのか、取り組みは、どこの部署が担当しているか把握し指示を出したり協力をお願いせねばならないこともあります。とくに当院は医師不足、看護師不足が深刻で、少ない人数で多くの仕事をやらなければならないため、いろいろと気を遣ったりもしますし事故だけは起こさないようにと祈っています。ヒヤリハットや医療事故に近いものは、すぐにリスクマネージャーから報告を受け、看護部長、事務局長、診療部長などとも対応について話をすることもあります。幸いなことに私が赴任して以来、大きな医療事故やそれに近いようなことはひとつも起っていないので、医師をはじめすべての職員に感謝しています。

患者さんはほとんど診ませんが、紹介患者さんは診ています。また院内各科の医師から依頼があれば必ず行って診ますし、時には手術に入ることもあります。こんなわけで、院長職は多忙でストレスの多いものではありますが、多くの人達の支えによって、何とか病院の管理・運営に努力しています。

第11回愛媛外傷セミナー (JPTEC プロバイダーコース) を受講して

外来師長補佐 渡部 雅子

JPTEC(Japan Prehospital Trauma Evaluation and Care)とは、日本救急医学会公認の病院前外傷教育プログラムのことです。この一環として、7月29日、西条市にて外傷セミナー(JPTEC プロバイダーコース)が開かれ、当院からは研修医の高橋慶子先生、ICUの石川照江さんと私の3名が参加し、JPTEC プロバイダー認定を受けることができました。

病院前外傷救護活動は、受傷現場から病院搬送までの迅速かつ適切な観察、判断、処置、救急隊と病院の連携が重要となります。今回の研修をとおして、改めて救急隊の活動に敬服し感謝するとともに、連携を大切にしなければならぬと強く感じました。

今後いつ地域において広域災害が発生するかもしれず、

地域からの救護要請が求められることも考えられます。いつでも要請に応えられるように自己研鑽するとともに、多くの皆様に病院前外傷救護活動について、伝えていければと思っています。



物品管理委員会からのお知らせ

- 前回切替提案物品採用状況
- ① 滅菌包装材 ジョンソン&ジョンソン→花王
削減見込額 (年間) 約 81,000 円
- 前回切替提案物品採用状況
- ① 手術用皮膚マーカー ジョンソン&ジョンソン→カーディナルヘルス・ジャパン
削減見込額 (年間) 約 24,000 円
- ② ネオフィード栄養セット JMS→トップ
削減見込額 (年間) 約 24,000 円
- 前回切替提案物品採用状況
- ① 炭酸ガス吸着剤 ドレーゲル→エムシー・スミスメディカル
削減見込額 (年間) 約 55,000 円
- ② ハンドローション サラヤ→ゴージャー
削減見込額 (年間) 約 24,000 円
- 切替開始物品
- ① サクションチューブ 住友ベークライト→カーディナル
削減見込額 (年間) 約 387,000 円
- 切替提案物品
- ① ディスボグローブ ニプロ→カーディナル
削減見込額 (年間) 約 46,240 円
- ※ ノンパウダーエキザムゴム手袋→ノンパウダーラテックスグローブF
- ② 廃液バック (術後) 住友ベークライト→カーディナル
削減見込額 (年間) 約 121,500 円

総務課からのお知らせ

はじめまして。

6 月 25 日付採用

外来看護師 (4 号嘱託) 辻田 冴美

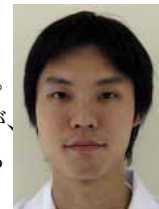
6 月から外来で働いています。大きな病院も外来も初めてでご迷惑かけていると思いますが、頑張りますのでよろしくお願いします。



9 月 1 日付採用

放射線技師 (4 号嘱託) 三木卓司

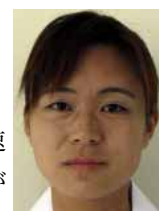
9 月より、放射線科で働いている三木です。まだ仕事になれず迷惑をかけると思いますが、早く力になれるように頑張りますので、よろしくお願いします。



9 月 19 日付採用

臨床検査技師 (4 号嘱託) 篠永和美

9 月から愛媛労災病院に勤務する事になりました。まだまだ業務に対して不慣れで敏感に対応できていませんが、早く確実に仕事ができるように笑顔で頑張っていきたいと思っていますのでよろしくお願いします。



地域医療連携室より

暑さ寒さも彼岸までと申しますが、今年はいまだ汗ばむ陽気が続いておりますが皆様いかがお過ごしでしょうか？挨拶が遅れましたが7月から前任者の谷村さんより地域医療連携業務の引継ぎを致しました塩見誠理と申します。

紹介患者の予約・受付など地域医療連携業務は初めてのことばかりで、不慣れなことが多いため、皆様には大変ご迷惑をおかけしております。電話での対応にしても、まだ皆様のお名前を把握できていないため、大変失礼をおかけしているかと思われませんが、早く労災病院地域医療連携のスタッフの一員として頑張っていきたいと思っておりますので、今後とも宜しく願い申し上げます。暑い夏が終わりますと新居浜にとっては最大のイベントである新居浜太鼓祭りが行われますね！祭りには関係なく病院は通常診療ではありますが、参加ならびに観覧される方はお怪我などしないようお気を付けてください！

さて、話題は変わりますが先日行われました第2回地域医療勉強会・川崎医科大学乳癌甲状腺外科学・園尾博司教授の講演会は如何でしたか？男性の方はあまり興味をお持ちでない方もいらっしゃるかもしれませんが、女性にとっては必見でしたね。園尾博司教授は全国でも5本の指に入る大変有名な先生であります。講演をお聞きになられた方は、大変勉強になったかと思えます。乳癌検診の受診率の低い現状で、多くの人は自分で乳房のしこりに気づいて病院を受診していますが、自己検診で見つかる乳癌の大きさは平均3.5cmで早期とはいえないケースが少なくありません。乳癌は腫瘍の大きさが2cm以下の早期に発見されれば9割以上が治るとされています。30歳～50歳代の女性の方は子育て中のことが多く、妻として母として家族の中心的な役割を担っています。月の一回の乳房自己検診を欠かさず、そして隔年の乳癌検診をきちんと受診するようにしましょう。(塩見)

編集後記

地球温暖化と言われて久しい、これが、改善されずむしろ悪くなって危機的状況である。ただ思うことは、地球の地下の中に眠っている温暖化の基を掘り出し、以前の比ではなく急激に国をあげて燃やすものだから、地球が悲鳴をあげだしたわけである。この温度が宇宙の彼方へ運ばれるのであれば問題はないが、地球の表面に留まっているから厄介である。これは人間が原因を作っている。例えば、動物(鳥や犬)が原因を作ったのであれば、即、抹

殺されていることだろう。しかし、今年の夏はことのほか暑かった。来年また記録が破られたらと思うと深刻である。そこで、季節は過ぎましたが暑さ対策の一つ「この暑さはたまらん」とばかりにクーラーを使用したと思われませんが、寝る時に昔の知恵、敷布団の上に寝蓐を敷いてみて下さい。布団が汗ばった体にまとわり付くことなく蓐の効果はあります。しかし、今は喉元過ぎればの状況ですね。(T.A)

広報紙編集メンバー：病院長(篠崎文彦)、副院長(友澤尚文)、医局(稲見康司、佐藤晃)、看護部(西村百合枝、高橋美保、泉敦子、山根千春)、総務課(楠本英行、山内正)、医事課(橋本直子、塩見誠理)、薬剤部(佐々木優子)、放射線科(正岡憲治)、検査科(阿南孝志)、リハ科(小川進太郎)、栄養管理部(清水亮)