

ふれあい さいせい

発行
済生会西条病院
 2008年春号 第39号
 西条市朝日市269-1
 TEL (0897) 55-5100



「大三島藤公園の藤棚」 撮影：臨床検査室 青野 拓也

みなさんをお願いします

副院長・外科部長
石井 博

接遇研修

アンケート結果

平成19年度退院時

アンケート結果について

ニューフェイス

部署紹介 泌尿器科

お花見会

いしづち苑 介護職員
浦田 隆幸

みなさんをお願いします

副院長・外科部長 石井 博



副院長・外科部長
石井 博

6月から西条市内の時間外の急患に対する診療体制が変わりました。従来西条地区と周桑地区は別々に当番医を組んでいましたが、6月1日から内科系は西条、東予地区合わせて開業医2軒、外科系は西条、東予地区合わせて開業医1軒が急患に対する当番医を担当することとなりました。これらに合わせて済生会、中央、村上、市立、横山の5病院が後方支援の病院として担当することになりました。これらは1986年に政府が医師養成を削減する決定をしたため、患者数の増加に医師数の増加が追いつかない医師不足が原因による対策です。臨床研修制度導入による大学医局から派遣医師の不足および医療の高度化、医療に対する要望の高度化のみならず時間外受診のコンビニ化が勤務医を疲弊させる原因となり、次々と勤務医が病院から去る現象が全国各地で発生し、最終的には勤務医の不足から地域内での救急車でさえ受け入れが困難な状態(報道では「たらい回し」という表現が用いられますが)になっています。大病院であっても同様に医師は不足しており24時間専門医が常駐しているわけではありません。当院においても時間外に担当する診察医が必要と考えれば専門医を呼び出す体制で現在は対応しています。西条市では救急車の受け入れ(特に重症の方)がスムーズに行えるように種々の対策をたててまいりましたが、医師不足が顕著となったため急患受け入れは破綻寸前です。そこで皆様をお願いします。是非、西条市の勤務医ひいては地域医療を守るために、緊急以外の時間外受診を可能な限り控えていただくようお願いいたします。

接遇研修アンケート結果

全病院職員を対象に実施した接遇研修で、日常の挨拶の状況についてアンケートを実施しました。

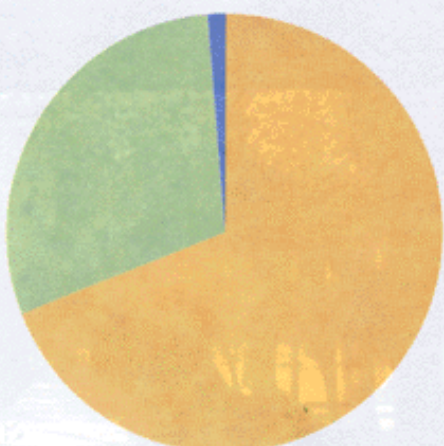
項目1 自分は、職員の間で気持ちの良い挨拶ができていますか？

(1) 良くできていると思う	44
(2) できていると思う	233
(3) できていない	22
(4) 無回答	0



項目2 自分は、職員の間で自ら進んで挨拶をしていますか？

(1) していると思う	206
(2) 時々していると思う	89
(3) していない	4
(4) 無回答	0



項目3 自分は、患者さんや来客の方に自ら進んで声をかけたり、挨拶をしていますか？

(1) していると思う	183
(2) 時々していると思う	109
(3) していない	7
(4) 無回答	0



接遇研修アンケート講評

接遇改善委員会 委員長 黒河 達雄

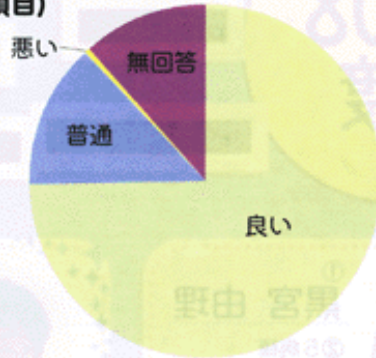
299人の職員から回答が得られました。どうもありがとうございました。医師、看護師、コメディカル、事務系に分けて集計したが、項目1では全体に(1)良くできている、を選ばず(2)できている、を70%の人が選んでおり(1)は5%)、挨拶が足りないと思ってる微妙な心理を暴露している。項目2、3では各部署とも(1)がトップで60~70%とそれでもやや控えめだが医師部門は90%と気を吐いている(現実はずっと低いと思う)。項目3の(1)で最も高得点をマークして欲しかった事務系だが61%では情けない。各部署とももっと積極的に気持ちの良い挨拶をお願いします。挨拶がこれでは“笑顔”はさらに出来ていないと思われます。その他ご意見として、“ほかの講師の研修を受けてみたい”、“接遇を考えていたら脅迫観念に陥りそう、なので気分転換の方法があれば教えて欲しい”がありました。よく検討してみます。

平成19年度退院時アンケート結果について

退院時にご記入頂いているアンケートの結果について、昨年度1年間の結果をまとめました。

集計期間は平成19年4月から平成20年3月までで、アンケート総数1,149、回答総数15,230、回収率は46%でした。

アンケート結果 (全項目)



評価	回答数	%
良い	11,380	74.72%
普通	2,020	13.26%
悪い	71	0.47%
無回答	1,759	11.55%
総回答数	15,230	

1. 医師の態度



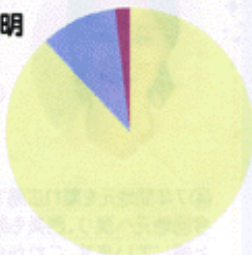
2. 医師の説明



3. 看護師の態度



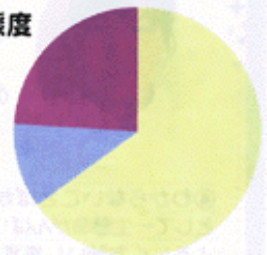
4. 看護師の説明



5. 看護助手の態度



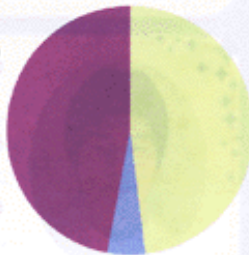
6. 薬剤師の態度



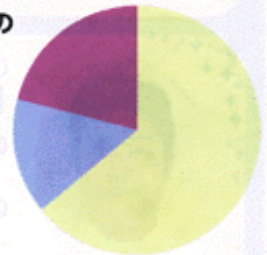
7. レントゲン技師の態度



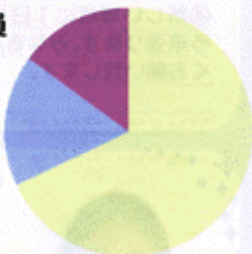
8. リハビリスタッフの態度



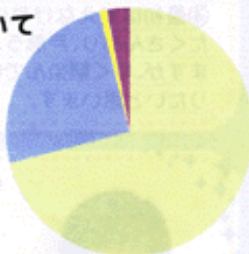
9. 事務職員の態度



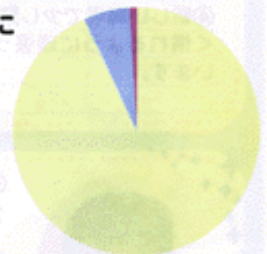
10. その他職員の態度



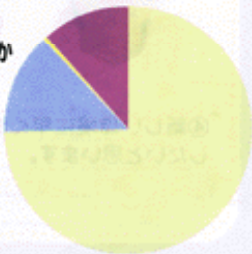
11. 病室について



12. 院内施設について



13. 入院に対して満足しているか



平成19年度退院時アンケート結果から・・・

名誉院長 常光 謙輔

回収率がやや低いのが気になりますが、概ねいい評価を頂いてほっとしております。今後さらに職員の接遇向上をめざしてがんばりたいと思います。

部署紹介

泌尿器科

現在、泌尿器科は越智、稲田の2名の日本泌尿器科学会認定の専門医と、看護師・宇野の体制で、愛媛大学泌尿器科のバックアップのもと診療を行っています。主に前立腺肥大症、前立腺癌、膀胱癌、腎癌、膀胱炎、尿管結石、尿失禁等の診療を行っています。特に前立腺癌は、昨年最新の放射線治療器を設営したことにより、病期に応じた治療（手術、放射線治療、ホルモン療法）がほとんど全て行えるようになりました。また進行性膀胱癌においては腸管利用型代用膀胱の手術により、パウチ（尿を取る袋）をお腹に貼ることなしに社会復帰できるようになっています。腎癌においては腹腔鏡を使用した開腹なしの手術も行っています。各種の癌治療が主ですが、尿管結石に対するESWL（体外衝撃波結石破砕装置）を用いた治療、微細内視鏡を使った結石破砕法などいろいろな治療も行っています。数年前より慢性腎不全における透析治療も当院外科とともに行っております。ほとんどの開腹手術では横山雅好愛媛大学泌尿器科教授（愛媛大学附属病院病院長）の指導のもと施行しており、より高度な治療を提供できます。泌尿器科全般で不安なことがありましたら是非受診してみてください。



横山教授と泌尿器科スタッフ

お花見会

いしづち苑
介護職員 浦田 隆幸

4月6日の日曜日。入所者さんが待ちに待っていた恒例のお花見会を、西条総合運動公園で行いました。昨年、一昨年と雨に邪魔されてきたお花見会ですが、今年は雲ひとつない快晴に恵まれ、満開の桜の下で、これ以上ないお花見日和となりました。

お花見会では、新入職員紹介やクイズ大会、散策と、入所者さんとご家族の皆さんが、一緒に楽しんでいただけるような企画を作り、たくさんの方にご参加いただき、とても賑やかで楽しいお花見会となりました。特にクイズでは、新入職員のことをクイズにし、職員のことを少しでも知ってもらえるような工夫も行いました。入所者さん、ご家族の皆さん、力を合わせてクイズに答えられていました。

ご家族の皆さんと一緒に過ごされている入所者の皆さんはとても生き生きとされ、笑顔も多く、この瞬間のために頑張っていた良かったなと感じました。

車椅子 押してうれしいお花見会
さくら満開 笑顔はじける

来年も、満開の桜の下で、多くの皆さんの笑顔に出会いたいと思います。

