

Interface

MIYUKI HOSPITAL MAGAZINE

インターフェイスとは「つなぐ部分」のこと。この広報誌を皆様とのつながりのきっかけにしていきたいと考えています

御幸病院広報誌
【インターフェイス】



2010.
Winter

Vol.13



●特集

患者様の心をほぐし、院内をしっかり繋ぐパイプ役

- 「みゆきの里ボランティア・地域懇話会」交流会を開催しました
- 年頭のご挨拶 ●短期集中連載「リハビリ」
- 和楽ってこんなところ! ●今後の行事予定
- ニュースリリース ●担当医表

健康・福祉21



ごあいさつ



医療法人 博光会 理事長
富島 三貴
Miki Tomishima

あけましておめでとうございます。2011年も、皆様方にとって幸多き一年でありますようにお祈り申し上げます。本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

今回は病院受付をご紹介します。どのような業種でも受付は企業の「顔」ですが、医療機関でも、ほぼすべてのご利用者・ご来院者が、まず初めに受付へいらっしゃいます。まさに「病院の第一印象」を担当する部署であり、常に笑顔を保ち、患者様にお声掛けをするよう心がけております。

昨年、病院スタッフの手により「患者様・ご家族満足度調査アンケート」を実施した際、外来患者様・入院患者様の両方の調査において、受付が満足度の最も高い部署の一つに選ばれました。また、御幸病院は平成15年度と20年度に、病院機能評価の訪問審査を受審しておりますが、その際にも来院されたサーベイヤーの方々に、受付は高い評価を受けました。

御幸病院受付の取組みの一部をご覧ください。

みゆきの里グループ

- ◆軽費老人ホーム 富貴苑
- ◆レストラン ビオサルデー

- ◆ケアハウス ビオニーガーデン
- ◆特別養護老人ホーム みゆき園

- ◆ウェルネススクエア 和楽
- ◆小規模多機能ハウス ほがらか

- ◆介護老人保健施設 ぼたん園
- ◆グループホーム ほがらか

患者様の心をほぐし、 院内をしっかりと繋ぐパイプ役

御幸病院と患者様を 笑顔で支える総合受付

外来やお見舞いなどで御幸病院に来られる方が必ず通るのが総合受付。まさに病院の顔と言える重要なセクションです。受付というと来院者のご案内が主な仕事だと思われがちですが、実はその内容は多様。初診・再診の受付、人間ドック・健康診断の受付、総合案内、入院受付と書類作成、外来カルテの作成と保管・整理・各診察室への運搬、そして院内すべての清算業務など、医



御幸病院受付スタッフ

療の現場を支える様々な業務を担っているのです。

これらの職務を支える御幸病院の受付スタッフはたったの3名。同規模の病院と比較すると、決して多い人数ではありません。「受付では患者様のご案内やカルテの管理など、ジャンルの違う業務がすべて同時に進行します。これらを3人でスムーズに回すために、受付業務は自分たちで完全分業制にしています。データ入力係、受付・会計担当、各診察室へのカルテの運搬をそれぞれ1週間交代で行なうんですよ」と松村さん。「受付で大切なことは患者様をお待たせしないこと。受付の時だけでなく、各診察室に速やかにカルテを届けること、精算にお手間を取らせないことなど、すべてが患者様のストレス軽減につながるんです」と谷口さんも言います。

患者様の立場で考えた、 スムーズでハートフルな受付業務

患者様のために何ができるのかを考え、身の回りのことから実行しているという受付スタッフ。「少しでもお待たせしないですむように、常に効率アップを図りたい」と口を揃えます。「患者様はいつごろ自分の診療や会計の順番がくるのか、待っている間も知りたいと思うんです。そこで来院時に私たち手作りの『診察受付票』にご記入いただき、受付番号をお渡しするようにしました。自分の番号まであと何人かわかれば、待っている間の目安になると思って」と西坂さん。

M i y u k i n o s a t o



ご来院者の皆様には、親切丁寧に対応いたします



鍼灸を受診される患者様のカルテを、
鍼灸治療室まで運びます



患者様のデータ入力と診療報酬の計算も
重要な業務です

他にも小さなお子様連れの患者様には、空いている処置室などを授乳スペースとして提供したり、診療の終わる時間を予測して会計処理をスムーズに行なえるよう、早めに各診察室にカルテを受け取りに行ったりと、患者様の立場に立った業務遂行を心がけています。

いつも笑顔で、 患者様の不安を取り除くお手伝い

「現在、御幸病院では患者様をできるだけお待たせせず、より多くの方にご利用しやすい病院でありたいと『外来プロジェクト』に取り組んでいます。どの段階で待ち時間が長く発生するのか、改善できる点はあるかなどを細かく調査し、改善しています」と田中医事課長。その最前線とも言えるのが総合受付業務です。

「私たちは医療従事者ではないので、治療などはできません。それでも『ありがとう』と患者様に言うことがやはり嬉しい」と西坂さん。松村さんも「年配の方も多いので、笑顔と大きな声での挨拶は欠かせません。不安そうな患者さんにお声がけをしたり、いつも来られる方にはお名前でご話しかけたりと、距離を縮める心がけも大切。緊張して来院されていた方にとって、ホッとする存在でありたい」と語ってくれました。

「いつ誰が書いたのか分からないけど…」という、受付に張られた手作りの標語からも、御幸病院の顔として、毎日100名を越す患者様と接している彼女たちの温かい思いが伝わってきます。

『自動ドア 開いたら 笑顔であいさつを』

御幸病院医事課からのご挨拶

御幸病院 医事課長
田中国浩



受付は医事課の一部署ではありますが、他のスタッフと違って事務所で作業することなく、常に患者様と接する業務です。また、ご来院された患者様やそのご家族が、最初に目にされる病院スタッフでもあります。

それだけに、受付スタッフは常に心からの笑顔と、明るく大きな声で患者様・ご家族に声をかけるよう、気を付けております。また、受診のみならず、ご来院者の方からの様々なお問い合わせや、お見舞いに来られた方への対応などもしなければなりません。病院内部の様々な情報に精通する必要もあり、非常に重要な部署であると言えます。

事務的な事では、患者様がお支払いをされる部署であり、診療報酬の計算による保険請求業務を行う以上、間違いがないように取り扱わねばなりません。また、患者様の受診に応じて入院・外来・歯科・リハビリの各カルテを、それぞれの部署に間違いなく届ける仕事もあります。

様々な範囲に渡る業務を持ち、責任も重大な受付ですが、現在3名のスタッフが日々患者様のため努力して、職務を遂行しております。医事課では月に1回、課内での勉強会を開催し、診療情報から御幸病院の現在の取り組みまで、様々な情報を共有し、業務にミスのないように精進しております。

御幸病院では毎日の外来に多くの患者様がお見えになり、待合室が混雑することもございます。受診の際の待ち時間の短縮についても、外来や受付のスタッフも含めて、御幸病院全体で改善に取り組んでおります。あまりにも待ち時間が長い場合は、受付や外来看護師に一声おかけ頂ければ幸いです。

これからも、御幸病院受付をどうかよろしくおねがいいたします。

統合医療 —みゆきの里の取り組み—



御幸病院顧問
老人保健施設ぼたん園施設長
江頭 洋祐

心身医学と統合医療

最近、私が御幸病院の外来で診ている70歳台の患者さんが「腰から下の痛みで夜も眠れず、俗に男泣きといいますが、夜は本当に痛くて泣いています」と訴えられました。すでに市内の整形外科の専門病院に受診しており、治療も受けておられましたが、改めてその方の内心の苦痛、その裏にある医療不信、さらに専門別に行われているタテ割り医療の問題点を痛感しました。

統合医療では、まず、患者さんを「病を持った人/生活者」として全人的に理解することから始まります。それは患者さんを身体、心理、社会、さらにスピリチュアルに統合して診るという視点が欠かせません。まずきちんと現代医学的検査を行い、身体面の異常を診断し、同時に心身医学的評価、そして東洋医学的診断も行います。その上で包括した医療面接を通して患者さんの日々の生活や行動の特徴を知り、その人固有の生きる意味や楽しみを探るのです。

多くの場合、現行の医療や生活習慣や思考(考え方)などに問題点があり、通常よりも余分に痛みや苦しみをこじらせている事があります。この患者さんには、鎮痛剤を投与する一方で、漢方治療に加えて鍼灸や温泉療法を併用しました。心身医学的には認知行動療法的アプローチ(これまでの考え方を変える)を続けたところ、心の底にあった心的トラウマを自ら払拭され、今までと違った新しい人生を歩むようになられました。この患者さんは、統合医療を通じて、自らの生活習慣の歪みに気づき、東洋医学や心身医学的アプローチを導入したことで、包括的な統合医療の実践が成果につながったと思われました。

※受療ご希望の際は予め
電話で予約をお願いします。
090-4358-1225

「みゆきの里ボランティア・地域懇話会」 交流会を開催しました

11月25日、ウェルネススクエア和楽にて、「ボランティア・地域懇話会」交流会が開催されました。これは毎年1回、みゆきの里の各施設で活躍していただいているボランティアの方々と、地域との連携のために開催している地域懇話会のメンバーの皆様をお招きする交流会です。御幸病院においても緩和ケア病棟・介護療養病棟を中心に、数十名のボランティアの方々が様々な活動をなさっています。また、地域の社会福祉協議会や老人会の皆様には、一方ならぬお世話になっています。そういった方々に日頃の感謝の気持ちを込めて、みゆきの里の職員達でおもてなしさせていただきました。

当日はボランティア約60名と、地域懇話会のメンバー約20名の、計80名近くの方々に参加していただきました。集まれた皆様に、まず医療法人博光会理事長・富島三貴よりご挨拶申し上げた後、来賓を代表して中原隆博県会議員と、御幸校区社会福祉協議会・緒方孝雄会長より、お祝いの言葉とご挨拶をいただきました。

続いて、熊本市南2地域包括支援センターすこやかなの職員を中心と



した劇団「すこやか」による、高齢者への虐待をテーマとした寸劇が行われました。ともすれば深刻な内容となるテーマですが、芸達者な職員達による笑いを取り交ぜた演技の中、虐待問題の解決方法や気を付けるべき点などを分かりやすく伝える劇に、参加された皆さんも感心しきりでした。

その後は、立食形式でのお食事と歓談をお楽しみいただきました。ご用意した料理は今回も、和楽・田園キッチンの中島料理長の手によるもの。料理長が厳選した有機野菜や素材を使用したメニューは、TKU「びゅあびゅあ」などのテレビ番組で紹介されているものも含まれています。ボランティアの皆さんにも大変おいしく評判でした。

最後にはみゆきの里ボランティアセンター長・奥村庄子より、ボランティアの方々と地域の皆様にお礼を申し上げ、全員で記念撮影の後閉会となりました。御幸病院とみゆきの里では、色々な場面で私達職員にお力を貸して下さるボランティアの皆さんと、また私達の活動にご理解とご協力をいただいている地域の皆様に、最大限の感謝と敬意を払いつつ、これからも共に歩んで行きたいと考えています。



年頭のご挨拶

御幸病院 院長 吉田 健

明けましておめでとうございます。皆様にはそれぞれのよい新年をお迎えのこととお慶び申し上げます。

毎年のご挨拶には、昨年を一字で表す漢字のお話をさせていただいております。2010年の「今年の漢字」は、「暑」でした。昨年は記録的な猛暑に見舞われ、春の終わりから秋も半ばまで、本当に暑い日々が続きました。日本全国で多くの方が亡くなられたり、熱中症で病院に搬送されたりしております。御幸病院でも「御幸病院安心メール」を通じ、御幸校区の皆様が高齢者の方々の熱中症対策についてお知らせをさせていただきました。

酷暑の中で行われた参議院選挙では、与党・民主党が大敗いたしました。前・鳩山政権から続く、政局の混迷が響いたのでしょうか。私共は、現在の後期高齢者医療制度に代わる、新しい高齢者医療制度の制定にも注視してまいりましたが、これも昨年中の会期では成立ならず、今年の国会に持ち越される運びとなりました。

これも毎回のことではありますが、医療制度が変わりますと、医療機関とそのスタッフは対応に大わらわとなります。そしてもちろん一番影響を受けるのは、法律の改正によって利益・不利益を蒙られることとなる、受診者の皆様です。医療制度は国民の健康を守る大事な

骨組ですので、きちんとした十分な論議をお願いしたいところです。

さて、昨年の御幸病院は、回復期リハビリテーション病棟を増床して2年目を迎え、病棟スタッフや医療ソーシャルワーカー、事務職員に至るまで一丸となって、運営に取り組んでまいりました。一昨年に比べ倍増した回復期病床を切り盛りしていくのは大変でしたが、利用者の皆様とご家族、地域の皆様のご理解と支援をいただき、また急性期病院と地域のクリニックのご協力をいただきながら、何とか1年間やってくることができました。この場を借りて、心から御礼申し上げます。

病院全体では、昨年5月よりSQIT (Service Quality Improvement Team) というプロジェクトを立ち上げ、患者様とご家族に対するサービスの質を向上させ、また職員が生き生きと働ける環境づくりへの取り組みを行ってまいりました。各部署より選抜されたメンバーが約半年をかけて、いくつかのグループに分かれて研修を受けながら、サービス向上のためのプランを検討・実施。昨年12月に和楽で行われたシンポジウムで、これまでの成果を発表しております。このSQIT活動は、今後も継続して病院全体で取り組んでいく予定です。検査機器関係では昨年9月末に、新型の16列マルチスライスCTスキャナを導入いたしました。従来の機器に比べ鮮明で詳細な映像が得られるだけでなく、線量を低減する一方で、撮影時間の大幅な短縮も実現し、患者様に優しい検査となっています。

最後になりましたが、御幸病院はご利用者と地域の皆様に貢献する医療機関を目指し、昨年同様今年も努力してまいりたいと存じます。本年も宜しく願いいたします。

このコーナーでは全4回に渡って、御幸病院リハビリテーション室の活動を皆さんにお伝えいたします。
第4回目となる今回の内容は、「訪問リハビリ」です。

御幸病院では平成20年より、在宅サービスの一環として訪問リハビリテーションを実施しています。現在、理学療法士2名、作業療法士1名、言語聴覚士1名が訪問リハビリスタッフとして、ご利用者様のご自宅に伺い、リハビリテーションを実施しております。



特に、在宅でのリハビリに言語聴覚士が関わるのは県下でもまだ少なく、当院訪問リハビリの特徴ともいえます。また、スタッフは臨床経験の長いベテランスタッフを配置しており、ご利用者様の小さな体調変化や不測の事態における対応、ご家族様のフォローまでトータルでサポートすることができます。

対象者は当院の回復期リハビリ病棟を退院された方から、地域において在宅生活に困難をきたしている方など様々であり、エリアとしては当院より30分圏内での対応をいたしております。また、医療保険での対応もしており、介護保険適用外となる小児から若い世代も含めて、幅広い年代層の方にご利用いただいております。



訪問リハビリでは、在宅生活における質の向上のために、ご利用者様ごとの個性をもったリハビリテーションを展開しており、ご利用者様が生きがいや楽しみを持ち、日々笑顔のある在宅生活を送れるよう、より一層の創意工夫でサービスの質の向上に取り組んでいきたいと考えています。

特集

和楽

WARAKU

ウェルネス スクエア

って

こんなところ!

Vol.13



第6回健康づくりできます店スタンプラリー開催

平成23年1月24日より、「第6回 健康づくりできます店スタンプラリー」が開催されます。この「健康づくりできます店」は、熊本市と健康くまもと21推進市民会議が協働で募集・認定している、熊本市民の健康づくりを応援する店のことです。ウェルネススクエア和楽内のレストラン「田園キッチン」も、「健康づくり出来ます店」の認定を受けています。



熊本市と健康くまもと21推進市民会議は毎年、市民の健康づくりの推進と「健康づくり出来ます店」の認知度UPを目的として、「健康づくり出来ます店スタンプラリー」を開催しています。期間中、「健康づくり出来ます店」をご利用になるとスタンプが貰え、このスタンプを集めて市に送りますと、もれなく景品が贈られることになっています。

市は送られてきたスタンプを集計し、押されていたスタンプが多かった店舗を「市民の健康づくりに貢献した店」として表彰しています。和楽の田園キッチンは、過去5回開催されたスタンプラリーで、2回の優勝を獲得。田園キッチンを代表して、東島料理長が表彰されています。もちろん、今回のスタンプラリーも優勝目指して、スタッフ全員大張りきりです。

皆様も期間中、ウェルネススクエア和楽にお越しの際は、是非田園キッチンをご利用ください。スタッフ一同お待ちしております。

今後の行事予定 Event schedule

3月1日 みゆきの里創立記念式典



昨年の式典で表彰された永年勤続者

担当医表 Charge medicine table

	月	火	水	木	金	土
午前	津出 長尾	吉田 江頭	山浦	川野 長尾	吉田	担当医
午後	高木	本田 長尾	高野 和田山	高野 長尾	津出 江頭	

・王研究員の漢方相談…毎週 水曜:午前 木曜:午後 金曜:午前

長尾名誉院長 外科(鍼灸漢方)・健康相談を担当します。

吉田院長
津出診療部長
川野内科医長
本田医師
高野医師
高木医師
山浦医師
金場医師

内科を中心として、種々の診療を担当します。

和田山医師 整形外科を担当します。

磯貝ホスピス医長 緩和ケア病棟を担当します。

鈴木医師

江頭医師 呼吸器・アレルギー疾患・心療内科を担当します。

田川医師 歯科を担当します。

● リハビリテーションの担当医:川野、吉田、津出、高木

● 緩和ケア病棟への入院相談 月~土 8:30~17:30(随時)
相談窓口:医療連携室

ニュースリリース News release

道路のゴミ拾いを実施しました

10月26日早朝、みゆきの里の職員が里周辺の道路に落ちているゴミを拾う清掃活動を実施しました。

この活動はみゆきの里の地域貢献の一つとして、今年7月より始められたものです。当日の始業前に集まった、各施設のボランティア委員やボランティアセンター員が、近隣の県道182号(田迎木原線)の沿道を約200mにわたって、空き缶やたばこの吸い殻等、落ちているゴミを拾いました。

御幸病院とみゆきの里では、今後もこのような地域貢献活動を実施していきます。



SQITシンポジウム開催

12月11日(土)、ウェルネススクエア和楽にて、SQITシンポジウムが開催されました。

SQITとは「Service Quality Improvement Team」の略で、御幸病院のサービスの質の向上

を図るプロジェクトとして、平成22年5月にスタートしました。院内各部署から選抜されたメンバーが参加したこのプロジェクトは、患者(利用者)満足度と従業員満足度についての研修を受けながら、同時にそれら高めるための取り組みを立案・実施するというものでした。

プロジェクトメンバーはいくつかのグループに分かれ、それぞれに研修内容を自身の部署に持ち帰り浸透させながら、メンバー内で「どうしたら御幸病院のご利用者に満足していただけるのか」「どうしたら御幸病院の職員がもっといきいきと働くことができるのか」について話し合い、それぞれに考えた計画を約半年間にわたって実行してきました。今回のシンポジウムは、その活動の一つの区切りとして、メンバーがそれぞれの取り組みについて発表したものです。

当日は御幸病院のみならず、みゆきの里の各施設から多くの職員が参加し、プロジェクトメンバーの発表に耳を傾けました。また、このシンポジウムは別室にてポスターセッションも行われており、参加者の皆さんは各プロジェクトチームの取り組みの成果を眺められ、感心しておられたようです。

御幸病院では、今後このSQIT活動を推進する専門委員会を立ち上げて、ご利用者の皆様により満足していただくための取り組みを、継続して実施して行きたいと考えています。



私たちは、地域の人々、利用者ご家族の幸せを願い、保健・医療・福祉の総合力を発揮して、健康生活のベストパートナーとなることを目指します。



医療法人博光会

御幸病院

【診療科目】

内科・消化器内科・循環器内科・呼吸器内科・漢方内科・リハビリテーション科・心療内科・アレルギー疾患内科・小児科・歯科・麻酔科(ペインクリニック) [医師:岡崎止雄]

【診療受付時間】

平日 午前8時30分~午後5時

土曜 午前8時30分~午前12時

※但し急患は何時でも受け付けます。



- 緩和ケア病棟:20床
- 一般病棟:30床
- 回復期リハビリテーション病棟:85床
- 医療療養型病床:51床
- 併設:訪問看護ステーション「みゆきの里」

発行/医療法人博光会 御幸病院
〒861-4172 熊本市御幸苗田6-7-40
TEL.096-378-1166 FAX.096-378-1762
メールアドレスinfo@miyukinosato.or.jp
編集/株式会社 談

詳しくはホームページをご覧ください

<http://www.miyukinosato.or.jp/>