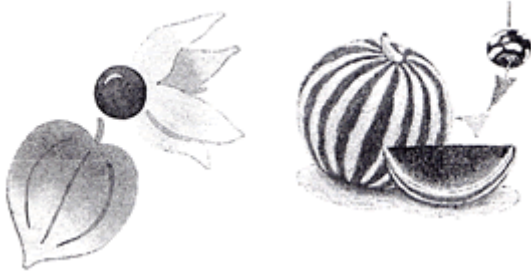


ほっとニュース

発行：特定医療法人一成会 木村病院／企画広報室

息長い対話にご協力を



一成会理事長・木村病院院長 木村 厚

今号では、昨年行った外来満足度調査の続報をお知らせします。また、前後して、今年度は、2階・3階病棟の満足度調査を行います。

そこで、私たち一成会がどういう考えで患者満足度調査に取り組んでいるかご説明したいと思います。

医療というものは、医療従事者が、患者さんに一方的に提供するものでした。多少痛くても、患者さんには目をつぶって我慢して頂く、これが、従来の医療でした。これでは患者さんが気の毒だということになったは、我が国も豊かになって、「医療の質」が問題となる時代がきたという背景があります。そこに、今度は、少子高齢化社会が出現し、医療費を削減する政策が出てきました。一方で、「質が大切」と言われ、一方で「もっと効率的にやれ」といわれる、大変難しい時代になったわけです。一成会は、「患者さん中心の医療」ということを考えてきましたが、そういう難しい時代であるからなおのこと、患者さんの声を聞き、患者さんの満足を高めていく必要があります。

私たち一成会は、患者満足度調査を「医療という難しい仕事を改善していくための、患者さんと医療従事者との、長期にわたる真摯な対話」と考えています。そして、「息長く続けていく」「対応できることから、着実に改善していく」「できないことは『今すぐにはできません』と言うことも含め、調査にご協力頂いた患者さんにお答えする」ということが大切だと考えています。どうかそういう目で、一成会の満足度調査を見守り、ご理解、ご協力を頂けたらと思います。

患者さん、ご家族の方は、それぞれ痛みや苦しみや不安を抱いて、病院に来ておられます。そういう方々に、「調査に協力してほしい」と言うのは、大変心苦しいところです。木村病院の、ひいては地域医療のレベルアップのため、皆様の貴重なご意見を着実な改善につながるよう、大切にさせていただきます。前回の調査にご協力頂いた皆様に改めて感謝し、また、新たな調査にご協力をお願い申し上げます。

皆様のご意見にお答えします



2004年7月8日～14日の1週間で外来の患者さんから満足度調査を実施致しました。この結果につきましては、院外報第17号(2005年1月発行)でご報告致しました。

全体の満足度は67.3%と過半数の方が満足されています。しかし、待ち時間・予約制の問題、待遇や説明が行き届いていない面など、これから対応すべきご指摘もたくさん残っております。またこの調査時に患者さんから木村病院に対するご意見・ご要望と当院をご利用される理由をフリーアンサーの形でお伺いしております。当院では、個々のご指摘・ご要望について検討を重ねました。

ご要望やご意見の中にはすぐ対応できず、これからも引き続き検討していかなければ解決できない課題も多くありますが、今回は現時点で対応させて頂いた点を中心にご説明致します。

1.「ジェネリック薬品について教えてほしい」

新薬として最初に発表された薬は特許(特許期間20～25年)に守られ、開発したメーカーが独占的にその薬を製造販売することができます。これを先発医薬品と呼びます。それに対して特許機関が切れた時点で他のメーカーも同じ成分・同じ効果の薬を製造できるようになり、この後発の薬がジェネリック薬品と呼ばれています。ジェネリック薬品は先発薬品の成分の有効性、安全性を確かめられた後に発売されていますので、先発薬品と同じ効果が期待できます。ジェネリック薬品は、研究開発にかかわる時間と費用が少ないので、先発薬品の価格から比べて安く購入することができます。(薬の値段は国が設定しています) このため、ジェネリック薬品を使えば、患者さんを含めた国全体の医療費節約につながります。

2.「1階に水が飲めるところをつくってほしい」

誠に申し訳ありませんが、飲料水の飲める場所はつくれないのが現状です。また、冷水機は衛生上好ましくありません。そこで、処置室(部屋番号7番)、検査室(同9番)、リハビリテーションセンター(同12番)で水が飲めるようにしましたので、ご利用の際は各所で職員にお声をお掛けください。

3.「雑誌等がたくさん置いてあったらいいと思う」

病院という場所なので様々な方が来院されます。雑誌や新聞をお読みになる方も不特定多数になりますので、当院としては、雑誌等は設置しない方針です。ロビーやサロンに設置してあるパンフレットはご自由にお持ち帰り頂いて結構ですので、ご利用ください。また、ご自身の雑誌、新聞等をご利用頂く場合には、必ずお持ち帰り頂くようお願い申し上げます。

4.「女子トイレの数をもっと増やしてほしい」

2000年に外来を含めた1階エリアを大改修致しました。この改修時点で、有効スペースを最大限に利用するために設計・設備・工事の専門家と長時間の検討をした結果が今日の1階エリアとな

っております。今回患者さんからのご要望があり、時間をかけて再検討を致しましたが、他のスペースをこれ以上狭くすることができないとの結論に至りました。誠に申し訳ありませんが、ご要望に添いかねます。なお、車椅子用トイレは男女兼用ですので、空いているときはご利用ください。

5. 「看護師が不親切」「医師も看護師もそっけない」「看護師同士の私語が多すぎる、内容が最低」「受け付けの印象がとても悪かった」など接遇や対応に関するご指摘がありました。

誠に申し訳ありませんでした。この場をお借りして深くお詫び申し上げます。

当院は、業務改善責任者会議主催で接遇マナーの講習会を年4回実施しております。少しでも接遇向上を目指し、職員全員が受講するよう努力しております。しかし、忙しさにかまけてつい前回の講習会で学んだことを忘れて、ついといった対応があったのかと思います。

接遇は永遠の課題ですので、これからも講習会を開催し、OJT(現場教育)を徹底させて、接遇向上に努めてまいります。どうか、長い目で見つめて頂きたいと思います。また、このようなご指摘がございましたら、患者サービス部長に、遠慮なくお申しつけください。

順番が逆になりましたが、満足度調査にご協力頂いた患者さんには深く御礼申し上げます。木村病院には地域の皆様からご意見・ご要望をお聞きし、対応できる点については、お応えしながら改善に努めてまいりたいと存じております。遅い歩みとはなりますが、職員一丸となって、地域の皆様から選ばれる医療・福祉 機関になっていきたいと日夜がんばってまいります。今後も地域の皆様のご指導・ご鞭撻よろしくお願い申し上げます。

病棟で患者満足度調査をおこないます

昨年度の患者満足度調査は、外来が対象でしたが、今年度は2階・3階病棟でおこないます。調査は、昨年同様、外部調査会社に委託します。実施機関は7月22日(金)から約1カ月の予定です。

入院中の患者さんにはご迷惑をおかけしますが、体調の良いときに伺うなど、できるかぎりご負担をおかけしない形で行いますので、よろしくお願い致します。また、3階はご本人が答えられないことも多いので、その場合はご家族にご回答をお願い致します。どうか、よろしくお願い致します。

なお、満足度調査についてのお問い合わせは、患者サービス部長木村ひろみまで、お願い致します。

2005年7月1日(水曜日)

介護施設居住費1万-6万円

厚生労働省で自己負担、4分類に

区分	月額負担額	月額給付額
1. 1階病棟	1万円	1万円
2. 2階病棟	2万円	2万円
3. 3階病棟	3万円	3万円
4. 4階病棟	4万円	4万円
5. 5階病棟	5万円	5万円
6. 6階病棟	6万円	6万円

※上記はあくまで目安であり、実際には施設ごとに異なります。

3階病棟の自己負担が増

新聞やTVで報じられている通り、05年度に、介護保険制度の改定があります。

現在、ご自宅で在宅介護を受けていらっしゃる方が、食費・光熱費をご自身で負担しているのに対し、介護保険指定施設に入院・入所中の方の費用は、食費の一部を除き、介護保険でまかなわれています。介護保険の負担を減らすという厚生労働省の施策により、2005年10月1日から、介護保険指定施設に入院・入所中の食費・光熱費が、在宅介護を受ける方同様に自己負担となります。

この改定により、当院の3階病棟においても、食費・光熱費は介護保険ではなく、入院患者さんにご負担頂くこととなります。まだ厚生労働省からの正式な発表がされておりませんが、現行より月額3～4万円程度、皆様の負担が増える見込みです。

皆様のお支払いになる金額が多くなっても、病院の収入が増えるわけではありません。厚生労働省が、保険の仕組みを変えているということをご理解ください。

2005年7月

一成会理事長・木村病院院長 木村 厚

「荒川区健康診査」が始まります

今年も8月1日(月)から10月31日(月)まで、「荒川区健康診査」が行われます。継続的な受診が、40歳以上の健康管理にはぜひ必要です。毎年受けている方も、はじめての方も、皆さんご利用ください。