

やわたメディカルセンター 院長に就任いたしました。

当院は、平成13年の開院以来、地域に根差し、必要とされ、選ばれる病院を目指してきました。私たちのグループが掲げる一つの目標は「病気になるための病院」です。治療のみならず、健診事業、二次予防・三次予防のリハビリテーション、隣接する健康増進施設と連携した健康増進、通所・訪問による介護事業など、急性期から生活期にいたる切れ目のない医療・介護サービスを提供してまいりました。

医療を取り巻く社会情勢が大きく変わろうとする中であっても、今後の目指す方向は変わりません。地域の皆様方から信頼され、安心して選んでいただける病院であり続けるために、高度で良質な、そして温かみのある医療を提供できるように努めます。地域におけるより一層の医療・介護連携を緊密にし、「予防する」「治療する」「地域を支える」、医療・介護・健康増進サービスの提供に邁進してまいります。

今後とも変わらぬご支援のほど、よろしくお願い申し上げます。

平成29年4月1日

特定医療法人社団 勝木会

やわたメディカルセンター 院長 勝木達夫



CONTENTS

- 院長就任のあいさつ
- アンケート調査結果を踏まえて
- コラボ出前講座／医師紹介

満足度の高いサービスを目指しています!

当院は、「あなたの健康がわたしたちの願いです」の基本理念のもと、患者様の立場に立った、満足度の高いサービスを提供したいと考えています。

現状のサービスに満足せず、さらに満足度の高いサービスの提供を目指し、年に一度、入院された方、外来受診された方を対象にして、アンケート調査をさせていただいております。

アンケート調査から、様々なご意見やご要望をいただき、至らなかった点は改善し、良い評価をいただいた点についても、より期待を超えるサービスを提供できるように、日々の取り組みの一助にさせていただいております。

平成28年度は、外来が7月11日から7月16日の期間で実施し、797名の方から、入院は7月11日から10月31日の期間で実施し、166名の方から回答をいただきました。

入院、外来、それぞれの調査で、当院を100点満点で評価すると何点になるかお聞きしました。外来は前回の点数を上回りましたが、入院は残念ながら下回りました。

入院患者様

86.8点
100点

前年度92.0点

外来患者様

83.4点
100点

前年度82.4点

皆様からいただけるご意見は、私たちのサービス内容を客観的に見つめることができる貴重な機会となります。今後とも忌憚のないご意見やご要望をお寄せいただきたいと思います。



おいしい病院食



のレシピ公開中!

アンケート調査では、「食事」に関するご意見も多数いただいております。おいしいというお褒めの言葉も多数あり、スタッフ一同、よりご満足いただける食事の提供に邁進しております。また、改善すべき点については真摯に受け止め、対応してまいります。

今回、当院で提供させていただいている「病院食」をご自宅でも味わっていただけるようにとの思いから、レシピを公開することといたしました。

病院食ですので、管理栄養士の徹底した管理の下、塩分などの栄養価にも十分に配慮した内容となっております。食卓の1品としていかがですか。

レシピは1階ホスピタルコリドー中程、2階外来待合室に設置しております。ご自由にお持ちください。

【管理栄養士とは】

厚生労働大臣の免許を受けた国家資格です。病気を患っている方や高齢で食事がとりづらくなっている方、健康な方一人ひとりに合わせて専門的な知識と技術を持って栄養指導や給食管理、栄養管理を行います。



当院の減塩レシピは、北国新聞社発行の「百万石減塩レシピ」でも紹介されております。

鶏のハーブ蒸し

塩分 **0.1g** 程度
カロリー **120** kcal

材料4人分

鶏むね肉	240g
オリーブオイル	小さじ1/2
レモン汁	小さじ1
塩	0.5g
乾燥バジル	0.2g
パセリ	0.2g



作り方

- 調味料を混ぜておく。
- 鶏むね肉に包丁を入れ身を開き、調味料をすりこむ。
- 鶏肉をラップでくるみ、アルミホイルや耐熱ポリ袋に入れて、熱湯で10分茹でる。
- 火を止め、冷めるまで待つ。
- ラップを外し、切ってできあがり。



POINT!

鶏むね肉は脂肪が少なく蛋白質が多くダイエット中にはおすすめ!そのままでも美味しいですが、ソースをアレンジし、黒こしょうやわさび、ねり梅などで楽しみましょう!

里芋とひじきのたらこマヨネーズサラダ

塩分 **1.1g** 程度

カロリー **95** kcal

材料4人分

里芋	120g	料理酒	小さじ1杯
干しひじき	4g	濃口醤油	小さじ2杯
焼きちくわ	32g	マヨネーズ	大さじ3杯
オクラ	60g		
たらこ	32g		



作り方

- 里芋は皮をむいて、柔らかくなるまで煮る。
- ひじきをさっと茹でる。
- 焼きちくわを5mmの輪切りに、オクラを薄くスライスする。
- たらこは薄皮をとり、ほぐしてからオーブントースターで5分ほど焼く。
- ④とAを混ぜ合わせ、全ての材料を加えて和える。



POINT!

里芋のぬめり成分「ガラクタン」には免疫力向上、「ムチン」には胃腸の動きを活性化し、便秘予防の効果があると言われています。ぬめりは洗い流さず料理しましょう!



ちよくし町クリニック
院長 濱田 和也 先生

コラボ 出前講座 in 那谷



やわたメディカルセンター
院長 勝木 達夫

2月15日、那谷町会館において那谷校下合同の「健康講座」を開催しました。

今回は、地域の皆様が住み慣れた地域で安心して暮らしていけるよう、“地域を共にまもる”のコンセプトで、はじめての取り組みとして、ちよくし町クリニック（加賀市）とコラボレーションで出前講座を開催いたしました。

講座では、ちよくし町クリニックの濱田和也先生から、「みなさんの身近なクリニックを目指して」と題し講演いただいたほか、当院の勝木達夫の話、健康イベントとして、「あなたの感じる“塩辛さ”」を知るイベントを行いました。

講座は、近隣住民80名超の参加があり、盛会裏に終了しました。



医師の紹介

4月に着任した医師を紹介します。
どうぞよろしくお願いいたします。

内科 顧問

小林 武嗣 ●こばやし たけし

日本内科学会認定医
日本医師会認定産業医



Message

患者さんが元気に地域で過ごせるように、地域の医療機関の先生方と共に協力していきたいと思えます。

基本理念

あなたの健康が私たちの願いです。

～ Your Wellness is our dearest wish ～

世界中の人々が、お互い健康で、幸せをわかちあえるために私たちは日夜努力をつづけます。あなたの心と身体と環境を満足のゆく状態にするお手伝いをどうか私たちにさせてください。

※Wellness: ウェルネスとは身も心も、家庭や地域、環境もイキイキ、はつらつとしていること。また、そうあるよう日々こころがけ、行動すること。意気軒昂、前向きに、主体的に生きる、がキーワード。

基本姿勢

人を信じ、人を大切にします。

相手を信じ、自分を信じ、お互いに信頼しあう姿勢を基に、その個性や人格を大切に、自らの最大限の力量を持ってサービスに当たることが、私たちの基本姿勢です。そのために、自らの健康・教養・品位・技術を高める努力を惜しみません。



外来患者様 アンケート 結果

実施日 平成28年7月11日(月)～
平成28年7月16日(土)

対象 上記期間に受診された
外来患者様

回収数 797件 (延べ1,108名に配布)

〈集計方法〉2～6までは回答内容により

- 満足 10点
- やや満足 5点
- どちらとも言えない 0点
- やや不満 -5点
- 不満 -10点

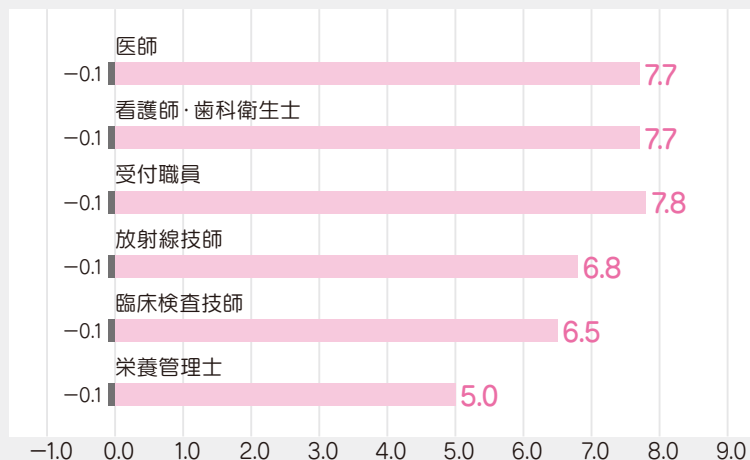
プラスとマイナスに分け、加重度合いを算出しています。

1 当院を100点満点で評価すると何点になりますか？

83.4点/100点

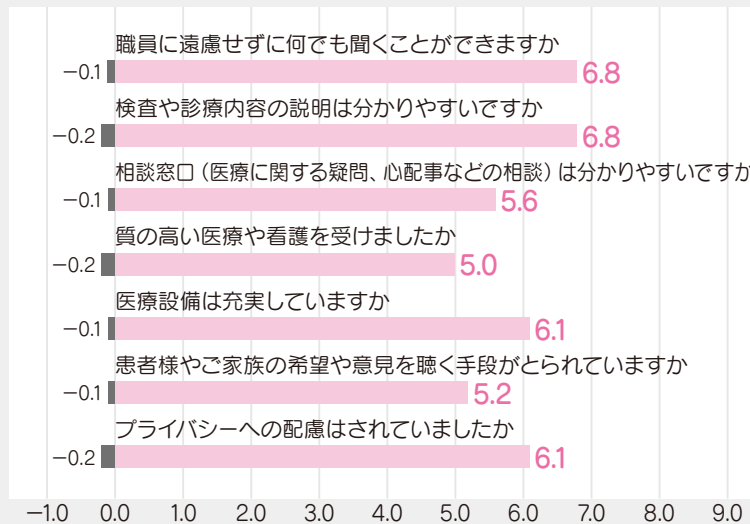
前回より、1点高い評価でした。

2 接遇（職員の対応、身だしなみ、言葉づかい）について



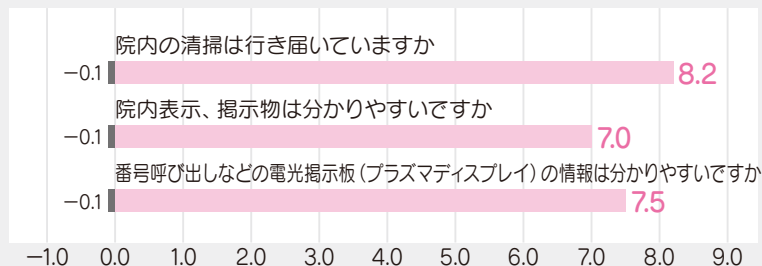
職員の対応については、全職種で前年度を上回る高い評価をいただきました。ご意見の中には「対応が悪い」とのご意見もいただきましたので、丁寧な説明や対応を行うなど、改めて意識し、相手の立場に立った対応を心掛けます。

3 医療について



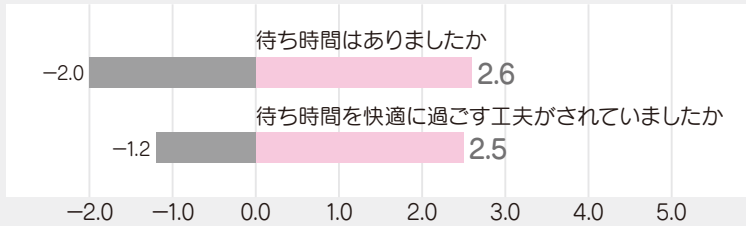
全ての項目で前回より高い評価をいただいています。一方で、スタッフの技術力に対するご意見もありますので、研修等で全体的な底上げを図る必要があります。また、診療の体制や内容について正しくお伝えできていないようなので、ホームページや外来のディスプレイ、広報誌等で広報を行います。

4 施設・設備について

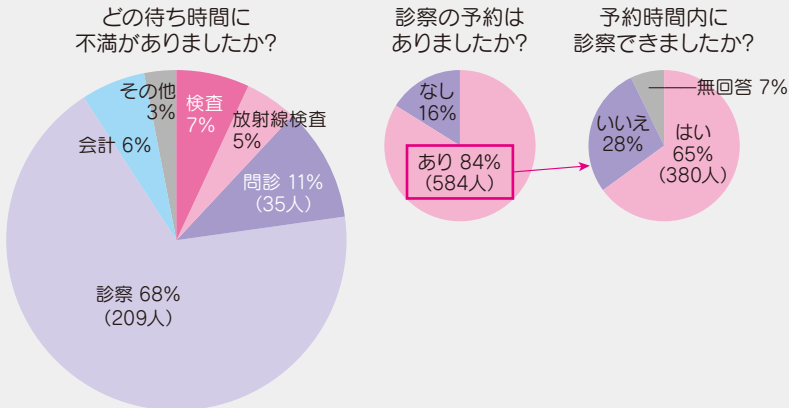


前回同様、高い評価をいただきました。雑誌類等の充実やより使いやすい環境を求めめるご意見をいただいておりますので、ご満足いただける環境を目指します。長年ご愛顧いただきました売店が閉店し、ヤマザキYショップを1階エントランス横に移転し、新規にオープンいたしました。ぜひご利用ください。

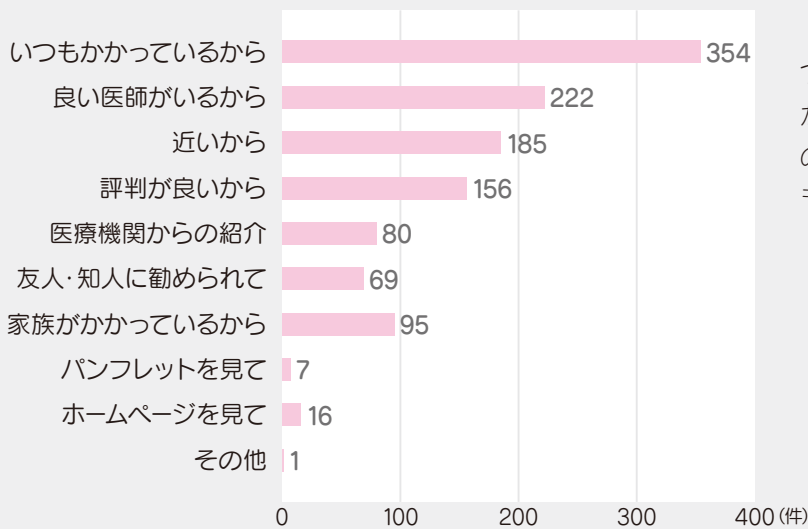
5 待ち時間について



待ち時間については、これまで同様に「診察」の待ち時間に不満をお持ちでした。お待ちいただく時間を快適に過ごせるように引き続き検討します。今回、当院で提供している食事のレシピをお待ちいただいている間にご覧いただけるように設置いたしました。ぜひご覧ください。



6 当院を選ばれた理由は?



当院を選ばれた理由は、前回同様に「いつもかかっている」「良い医師がいる」「家から近い」の順に多い結果でした。「院内の雰囲気がよい」との大変ありがたいお声も頂戴しております。

総括

全体的に前回調査を上回る点数をいただきました。各項目で、多数のお褒めの言葉をいただく一方で、「待ち時間」や「診療体制」に関するご不満の声もいただいております。

引き続き、ご満足いただけるような病院となれるよう、患者様とのコミュニケーションを密にし、よりよい雰囲気を目指します。

入院患者様 アンケート 結果

実施日 平成28年7月11日(月)～
平成28年10月31日(月)

対象 上記期間中の入院患者様

回収数 166件 (延べ380名に配布)

(集計方法) 2～12までは回答内容により

- 満足 10点
- やや満足 5点
- どちらとも言えない 0点
- やや不満 -5点
- 不満 -10点

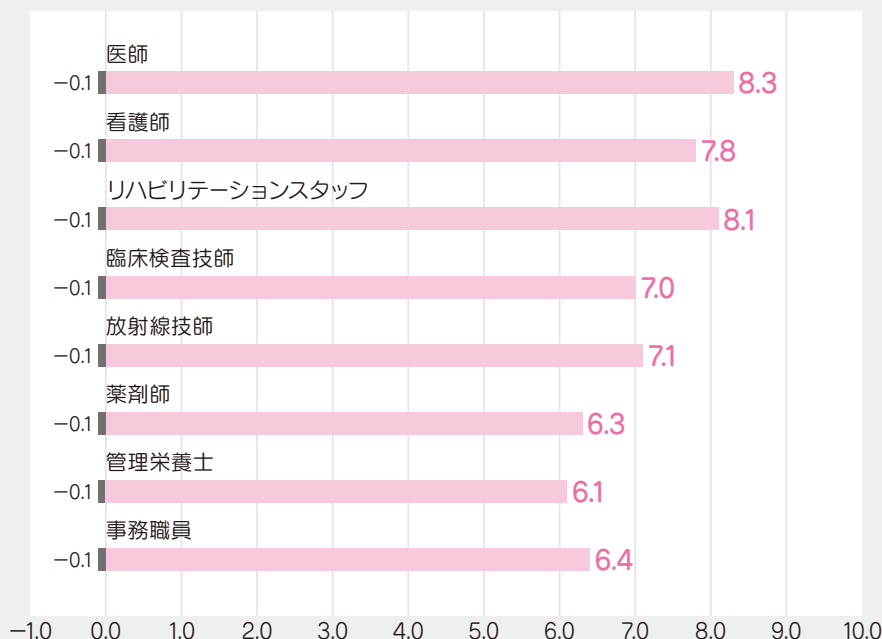
プラスとマイナスに分け、加重度合いを算出しています。

1 今回の入院生活を100点満点で表すと何点ですか？

86.8点/100点

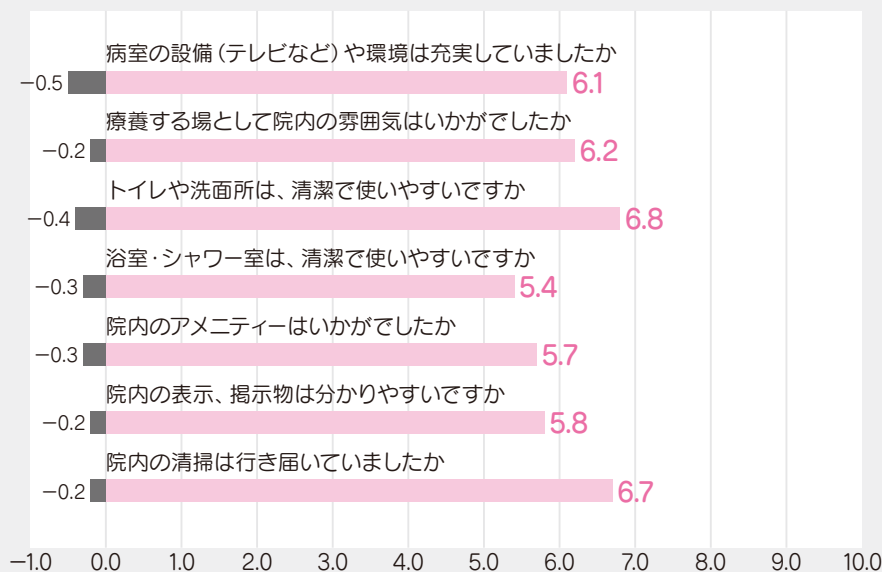
前回より、5.2点低い評価となりました。

2 職員の対応について



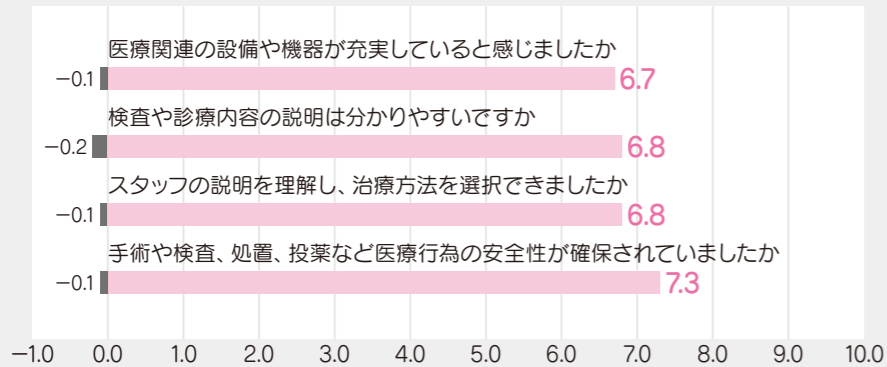
職員の対応については、概ね高い評価をいただいています。患者様が安心して療養いただけるよう、コミュニケーションを密に、寄り添うことができるよう、努力いたします。

3 施設・設備について



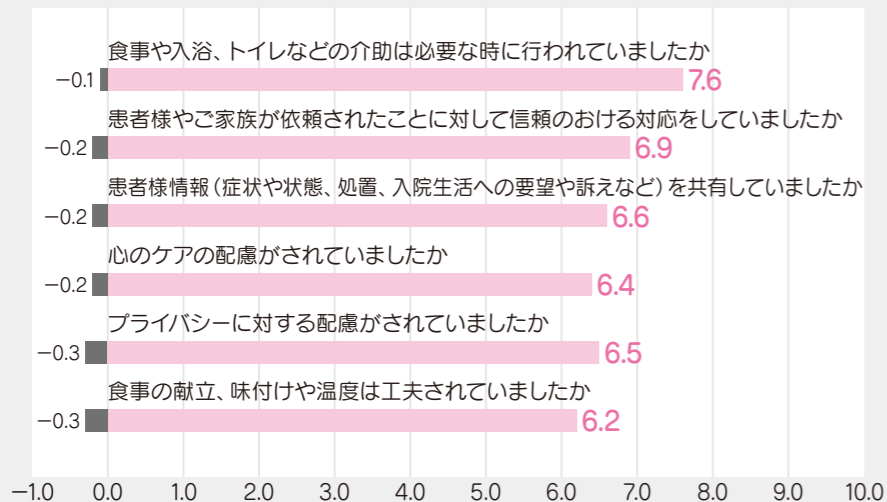
全体的に厳しい評価をいただきました。要因として、オープンより15年経ち、設備面で改修が必要な箇所が増えたことが考えられます。院内アメニティーの工夫、清掃などについて、今一度、見直します。

4 医療について



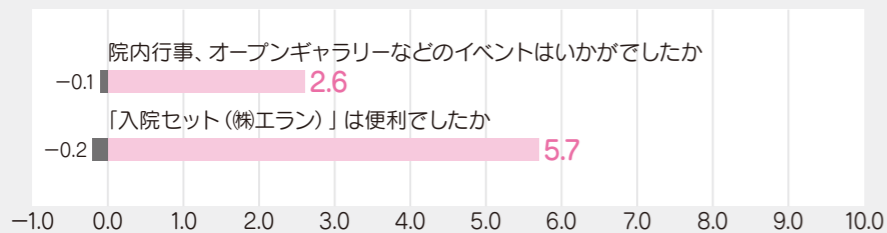
検査や診療内容の説明に関する項目を中心に、前回の調査よりも評点が低くなっています。診療内容の説明に関して要望が高くなっていることが伺えます。納得して療養いただけるように心がけてまいります。

5 看護・ケアについて



「食事や入浴、トイレ介助が適切に行われていた」「患者様の情報を共有していた」など全体的に前年を上回る高い評価をいただきました。より安心して療養いただけるように、引き続き努力いたします。

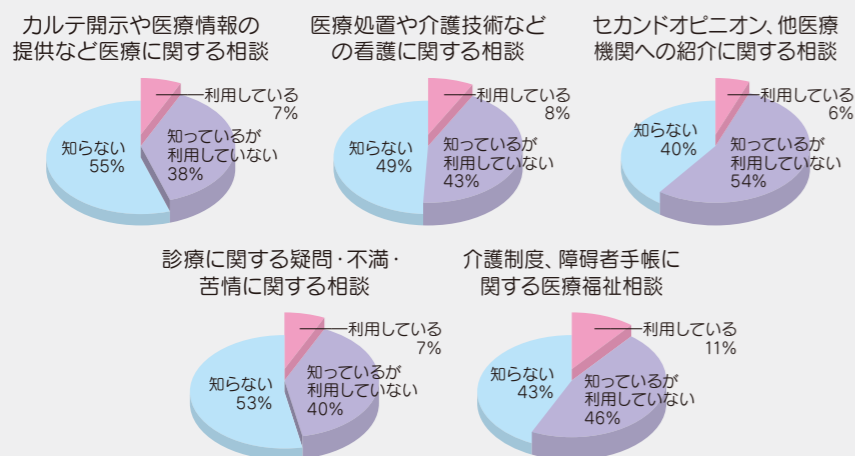
6 サービスについて



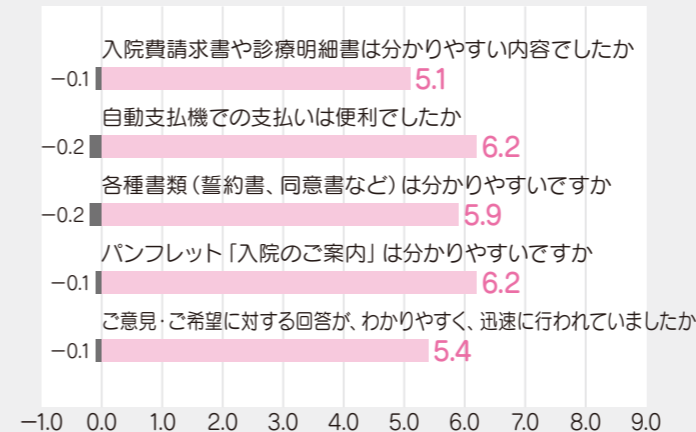
イベントについては、前回とほぼ同様の結果でした。入院セットが、便利と回答している方が増加しています。

相談窓口について、徐々に周知されてきてはいますが、知らないと回答している割合がまだまだ多い状況です。

【相談窓口】

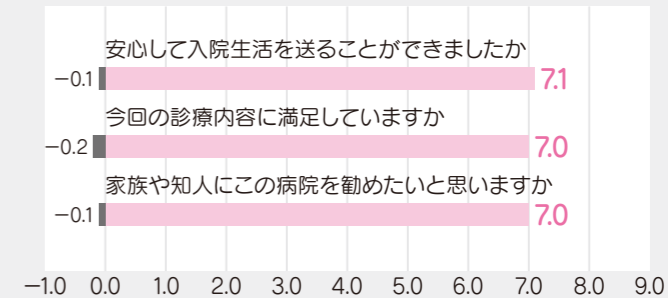


7 その他

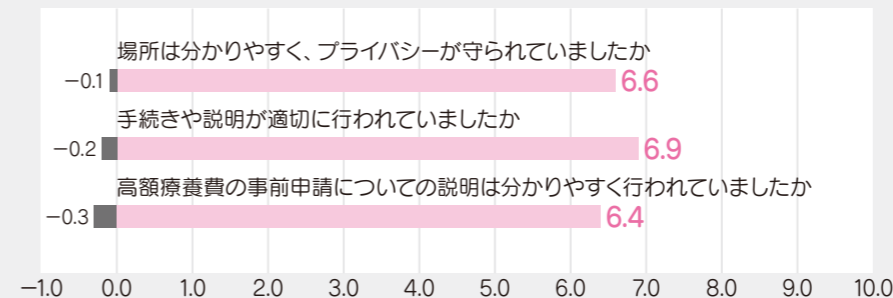


パンフレット等の広報物、請求書や明細書など各種書類がわかりやすいと回答している割合が増えました。

8 入院生活全体

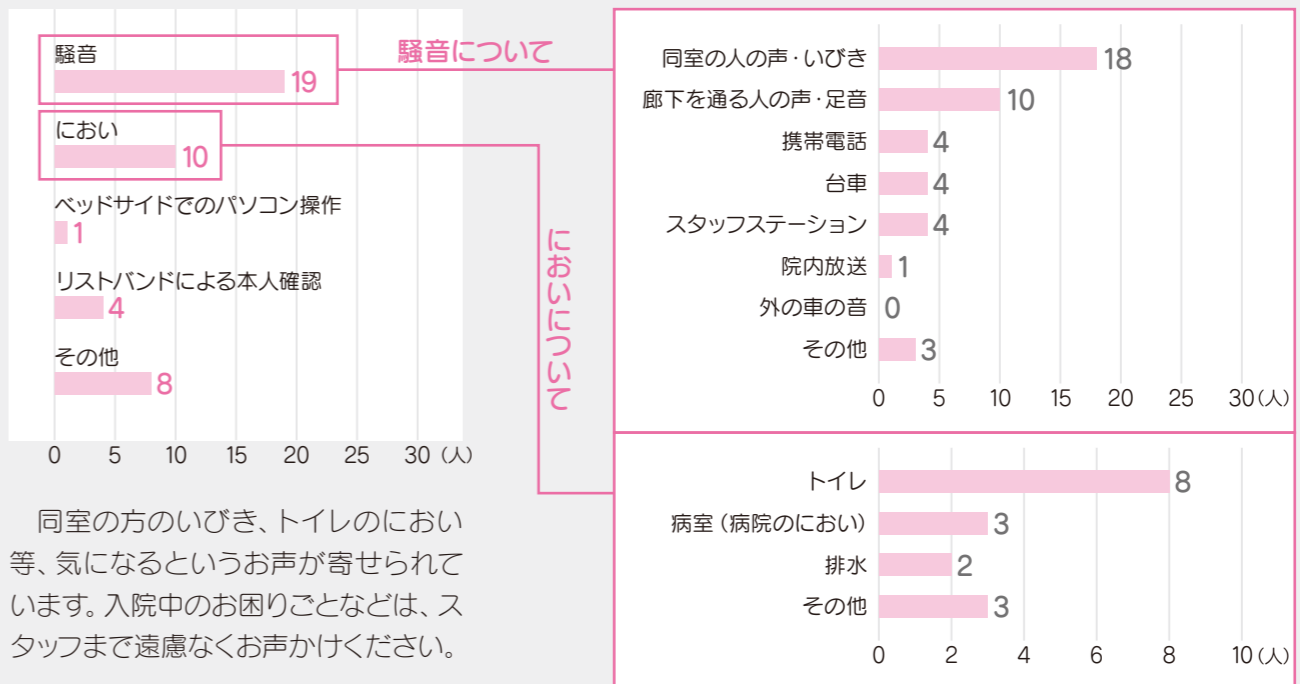


9 入退院センターについて



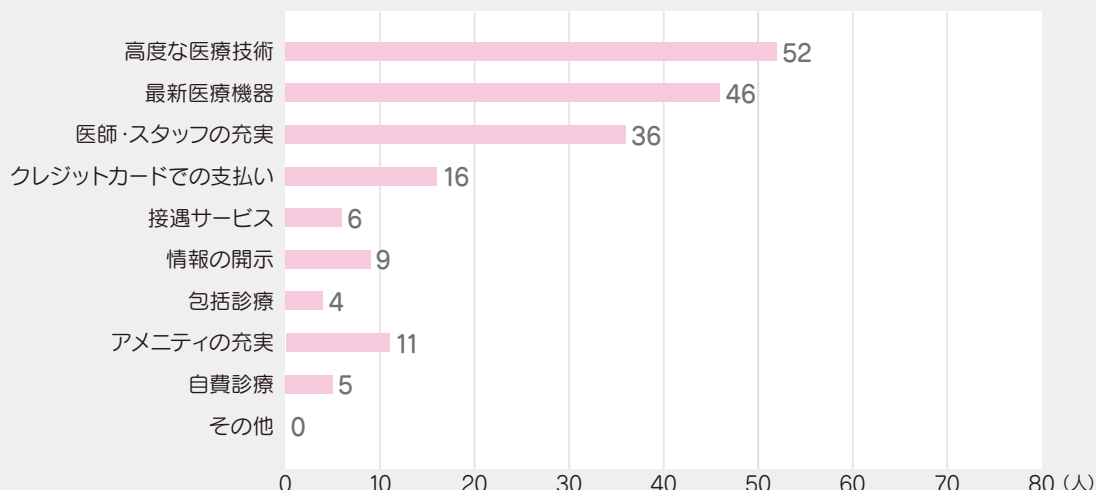
手続きや説明、高額療養費の事前申請についての説明などが適切に行われており、前回より高い評価をいただきました。

10 入院生活で気になること

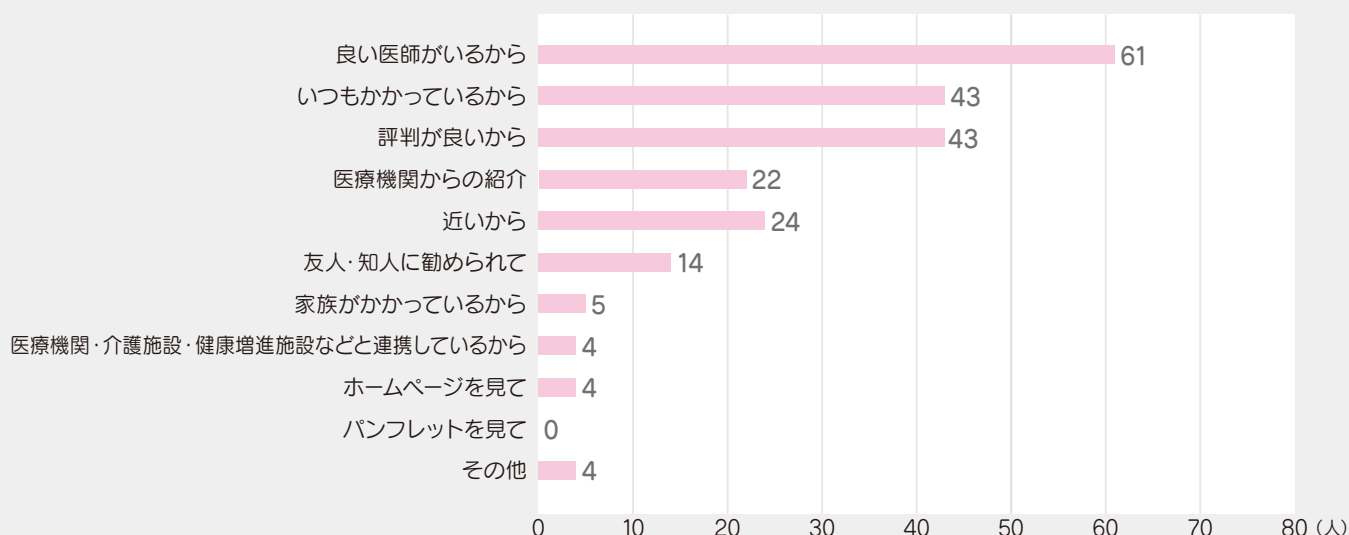


同室の方のいびき、トイレのにおい等、気になるというお声が寄せられています。入院中のお困りごとなどは、スタッフまで遠慮なくお声かけください。

11 これからの病院に求めること



12 当院を選んだ理由



当院を選ばれた理由は、「良い医師がいる」「いつもかかっている」「評判が良い」の順に多く、お褒めの言葉もたくさんいただきました。

「医療機関からの紹介」でご入院いただく方も多くなっており、地域の先生方と緊密な連携をとり、一緒に治療にあたらせていただきます。

総括

前回調査より、多くのご指摘をいただきました。

病気になり不安を抱えてご入院なさる患者様のご要望は多岐にわたります。調査では、項目により大変良い評価もいただいております。今後も安心、安全な医療を提供し、療養いただけるように、より満足いただける病院を目指してまいります。