

はあとふる

VOL.3

HEARTFUL 2001.7



はあとふるグループ

これまで

平成8年10月に、八尾市佐堂町にある八尾英和会病院を継承し、八尾はあとふる病院を開設して、今秋で早5年となります。開設当初は、一次救急指定を受ける病院でした。その後、自分たちのできることで、地域における役割を見つめながら、これからの方向性を模索してまいりました。

その結果、急性期ではなく、回復期及び維持期におけるリハビリテーションに特化した療養型病院を目指すことになりました。その目標に向け、自院の機能と地域の在宅ケアの支援サービスを充実するべく努力を重ねてまいりました。しかしながら、現病院の建物は、療養型病院としての環境が整っておらず、患者さ

まにご不便をおかけしており、職員にとっても働きやすい状況ではありません。そこで、増築または移転新築について検討を重ねてまいりました。紆余曲折はありましたが、昨年10月に八尾市美園町に移転地を定めお陰を持ちましてようやく着工する運びとなりました。

「八尾はあとふる病院」が



▲完成予想図



八尾はあとふる病院
YAO HEARTFUL HOSPITAL

▼平成13年5月30日地鎮祭をとり行いました



生まれ変わります!

これから

新病院移転は、平成14年4月1日を予定しています。新しい八尾はあとふる病院は、1Fに外来診療と通所リハビリテーション（デイケア）、居宅介護支援事業所「介護サービスセンターはあとふる」の3つの機能を持ちます。療養棟は2フロアで、2Fは介護保険における介護療養型医療施設55名定員、3Fは医療保険における療養病床54名定員とする予定です。お部屋は、1室4名定員と個室という2タイプで構成しており、全

平成14年4月1日
新築移転
予定

室部屋内にトイレを、各フロアに浴室、食堂兼談話室を設置いたします。

また、リハビリテーションの充実をはかるため、4Fに理学療法室を従前より大幅に拡充し、新たに専用の言語聴覚療法室を2室、作業療法室（1F）を設置し、スタッフ（職員）の増員も計画しています。

オープンまで、もう1年をきって

います。スタッフの間でも、新病院で働くことができる期待と、そこで恥ずかしくないスタッフであるために「心」（はあと）と「技術」（はんず）に、より一層の磨きをかけなければとの気運が高まってきております。

これからも中河内地域におきまして、近隣医療機関とより一層の連携をすすめ、療養型病院としての機能を十分に発揮することが出来ますよう、よりよい医療と介護を目指してスタッフ一同努力してまいります。今後とも、よろしくお願いいたします。



なんでもQ&A



●今年4月に新しく、はあとふるグループの仲間になった「ゆうゆうハウス」について、島田病院の医療相談員嶋田さん、介護老人保険施設悠々亭 相談員齐当さんがゆうゆうハウス生活援助員黒崎さんを囲んで座談会を行いました。今回は、「ゆうゆうハウス」の「高齢者生活支援ハウス」に焦点をあてて、お伝えいたします。

ゆうゆうハウスに入居するには介護保険は関係あるの？

いえ、特にには関係ないです。介護認定をしておられる方もそうでない方も入れます。

入居したい時や相談したい時は直接、ゆうゆうハウスに行ってもいいの？

事前にご連絡頂ければ施設のご案内をします。申請・ご相談は羽曳野市役所の高年福祉課や在宅介護支援センターでも応じてくれますよ。

入居の料金はどのくらいかかるの？

入居は施設維持費が月1万5千円、水道光熱費が月6千円、食事は、もし、1日3食申し込まれたら月3万円になり、合計5万1千円となります。あと、収入に応じて市の方に事務費が必要になります。

入居中は、外出したりするのは自由にできる？

ええ、自由です。一応、何時にどこへ行って、何時頃帰りますっていうのを書くノートを、玄関に置いてあるので書いてもらえれば大丈夫です。

どこに、行ってもいいの？パチンコ行っても？(笑)

はい(笑)、ご自由に。旅行も大丈夫ですよ。

面会とかは？

ええ、自由です。夜10時から翌朝6時まではご遠慮願います。

ケアハウスに近いですね。入居は一生入れるんですか？

身体の介護が必要になると難しくなりますね。

次回は、ゆうゆうハウスの「通所介護」に焦点をあててお伝えします。

身体介護って？

排泄の介護が必要とか、お風呂が一人で入れなくなったり、一時的に足が痛いとかがでしたら、お手伝いできるんですけど、慢性的なものについては対応できないです。ただ、入浴でしたら週に何度か通所サービスを利用していただくことで解消できれば、それで問題ありません。排泄についても自分で尿取りパットの交換ができるのでしたら大丈夫ですよ。介護認定を受けておられる方は、在宅サービスも受けていただけます。

入居の期間はどうなってるの？

基本的に制限はありませんがご本人が期間を限定されるのは構いませんよ。

羽曳野市以外の人も利用できるんですか？

それは残念ながらできないんです。

例えば、遠方の田舎の親を羽曳野市で家で引き取っている場合申し込みはできるんですか？

羽曳野市に住民票が移っていれば申し込みますよ。

『高齢者生活支援ハウス ゆうゆうハウス』
 ●入居定員：6名
 ●対象：60歳以上の一人暮らしやご夫婦のみで生活されている方で、自立して生活されることに不安のある方

島田病院の院内感染防止への取り組み②

リンクナースシステムの具体的方法

Link Nurse System



感染管理担当
 森下 幸子

前回は、院内感染を防止するために、「リンクナースシステム」についてご紹介させていただきました。今回は、その具体的な方法をご紹介します。

感染対策の中で重要なことは、どんな素晴らしい消毒剤よりも「手を洗う」ということです。「当たり前やん」と思われた方がたくさんおられるか、と思いますが、実は、最も大切な感染対策なのです。

「**手**洗い」は、全ての予防対策の基本です。そこで、当法人内での手洗い啓蒙活動をご紹介します。

すべての水道場所に、手の洗い方についてポスター・石鹸・ペーパータオルを設置しています。(写真1参照) またリンクナースが2ヵ月に一度「ぴかぴかニュース」を全ての部署に配布し手洗いの必要性を訴えています。

(写真2参照)
 さて、皆様の近く近くにいる医師



▲写真1



▲写真2

や看護婦は、手を洗ってから処置やケアを行っているのでしょうか？もしも、手を洗っていない人を見かけたら、私にお知らせ下さい。厳重に指導いたします。

次回は、「経路別予防策」の細かいお話に進みたいと思います。

島田病院って どんな病院

アンケートへのご協力ありがとうございました。

●このアンケートは、私立病院協会を通じ、大阪府下13病院で一斉に行われた患者様アンケートの外来部門の抜粋です。**大阪府下13病院の全体データ(平成12年度)と島田病院(平成11年度・12年度)との比較**を通じ、患者様にとって、**島田病院がどのように受け止められていたのか**を、ご報告いたします。

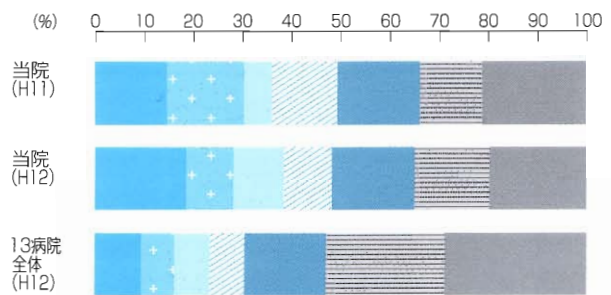


島田病院
SHIMADA HOSPITAL

島田病院外来部門	実施日程	調査方法	アンケート回収人数
平成11年度	11月	質問用紙によるアンケート	100名
平成12年度	11月	質問用紙によるアンケート	315名

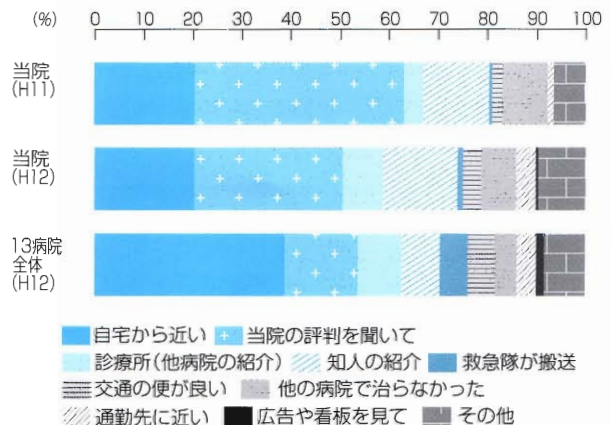
年齢

- 島田病院の患者様って、他の病院に比べて10代の割合が高いんだね。
 - そやなあ。特に平成12年は、他の病院に比べて2倍になってるよ。
 - やっぱり、クラブやサークルでスポーツをやってる学生さんが多いからかなあ。
 - ほんまや。そのかわり、60代、70代の割合が少ないよね。
- ~10代 ■ 20代 ■ 30代 ▨ 40代 ■ 50代 ▨ 60代 ■ 70代



当院を選んだ理由

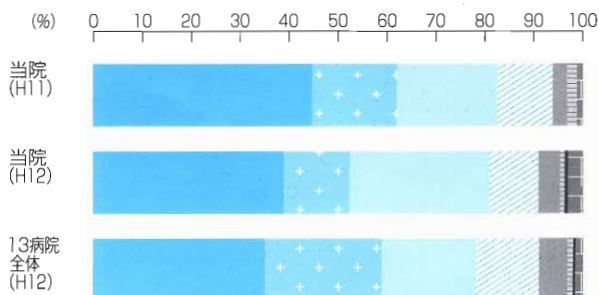
- 他の病院では「近いから」が40%近くあるのに、島田病院は20%やなあ。
- 「評判を聞いて」とか「知人の紹介」が他よりも2倍もあるよ。
- それはありがたいなあ。
- 島田病院に期待して来ていただいてるんだ。
- でも、平成12年度は11年度よりその割合が減ってるなあ。
- これは、あかんなあ。
- あと、診療所からの紹介が他よりも低いね。
- 「評判を高められるサービス内容」と「地域との連携」が今後の課題やね。



当院の評判を聞いて

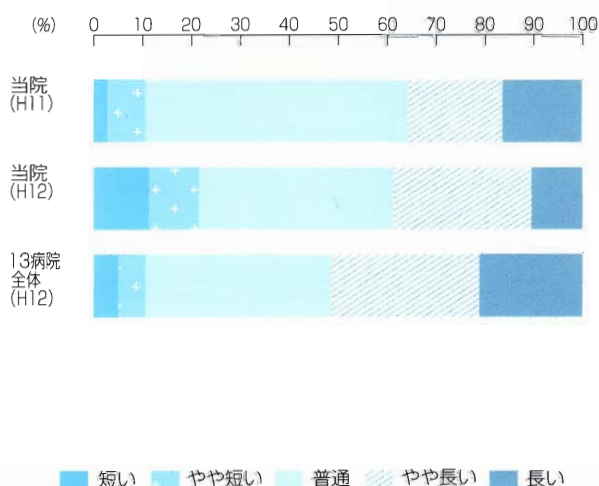
- 何に期待していただいているのかな？
- 医師や診療内容に対する期待で65.9%にもなるよ。
- ほんまや。他病院と比べても12.5%も高いよね。
- これからも、皆様に期待される病院でありたいね。

- 医師が良い
- 看護婦が親切
- 医療内容が良い
- 診療設備が良い
- 待ち時間が短い
- 治療費が安い
- 雑誌・書籍を見て
- その他



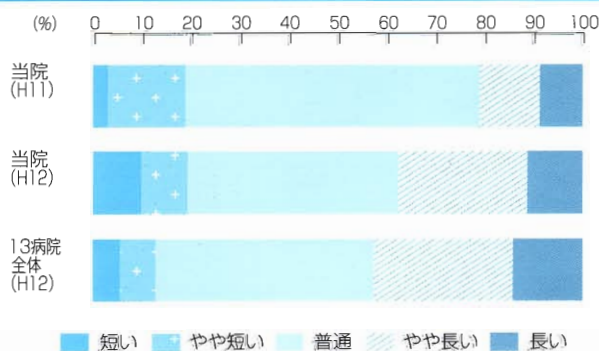
待ち時間（診療開始まで）

- 診療待ち時間は平成11年度と12年度をくらべると、「長い」が5%減って、「短い」が8%増えたね。
- うん、11年10月から整形外科の予約制を導入した成果が出てきたのかもね。
- でも、まだまだ待ち時間が長いって感じている患者様も多いよなあ。
- 2時間待ちの時もあって、特に初診の患者様から「きくぞう君」にもクレームが入っていたもんね。
- 12年11月には、予約枠の中にあらかじめ初診の患者様の枠を設定しているけど、どやろなあ。
- ちょっとは解消したかもね。
- 他の病院に比べると「長い」「やや長い」が13%少ないのは意外やったなあ。でも、今後も見直しが必要やね。



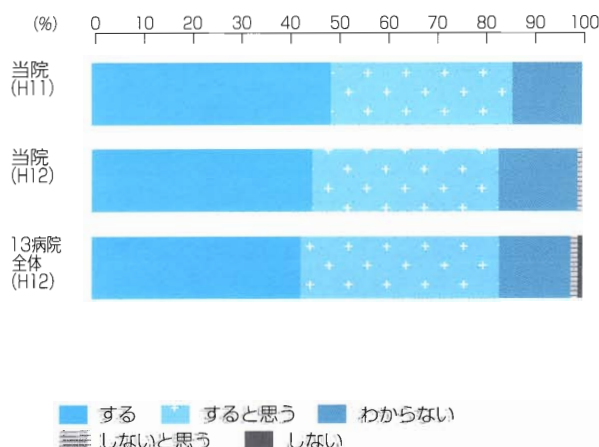
待ち時間（会計精算まで）

- 会計の待ち時間は、平成11年度に比べると「やや長い」が倍になっているのが気になるね。
- それで、今年の6月から診療受付の窓口を1本化したんだって。
- 診療受付の窓口を1本化したら、どうなるの？
- 患者様の受付もわかりやすくなって、会計計算の時間を短くするためにカルテの返却を早く行えるシステムになったんだよ。
- へー、その成果が楽しみだね。
- えう、ご期待！



当院を利用しますか？

- 他病院と比較して、当院を利用すると答えた人の割合は多いけど、やっぱり、平成11年度より平成12年度の方が減っているのが気になるよね。
- うん、平成12年度には「1%」だけど、「利用しないと思う」があったってことはショックだよな。
- ほんとやね。
- 島田病院は、地域医療支援病院を目指しているのではなくて、外来も充実した専門病院として地域に評価してもらえたい病院になりたいと考えているのにな。
- 診療内容に期待されて来院される患者様の期待を裏切らないように、職員みんなで自分の役割をしっかりと果たさないとあかんね。



「きくぞう君」の投書から掲示までのしくみ



今回は、皆様から投書いただいた内容が法人内でのどのようなプロセスを経て、掲示されているかをご紹介します。

- ①ご来院、ご利用者から「きくぞうボックス」へ投書をいただく。
- ②回収当番は、「きくぞうボックス」から投書用紙を回収し、施設内のネットワークコンピューターのデータベースに入力し、全職員の閲覧が可能となります。
- ③関係部署責任者は、投書内容に対する一次回答を1週間以内で行い、その他の関連部署も最終承認までの過

程で、討議へ参加することが可能となります。

- ④法人の最高責任者である理事長は、1週間以内で「見直し」または「最終承認」を行います。
- ⑤最終承認後、島田病院1Fロビーに回答内容を1ヵ月間掲示します。

このプロセスを通じ、回答までの時間の短縮化を図っています。

それでは、最近の投書いただいた内容およびご返答の一部をご紹介します。



●第51回日本病院学会で、「きくぞう君の運用にあたって」のテーマで発表しました。

◆ご意見・ご質問

◆外来窓口でのスタッフの言葉使いが気になります。「～で」「～なんですよ」などです。若い方に多い言葉使いだと思いますが、若さの良い面がこれでは伝わってこなくて“軽さ”につながるように感じます。患者側の私たちは来院の度毎に「頼れる(信頼)」ことを期待していると思います。島田病院の診療や運営理念には共感できるものがあります。同時にスタッフの方には、受付や説明の際の言葉使いにも医療のプロとしての対応を期待するのは過ぎていますでしょうか。(50歳女性)



外来婦長 石塚より

平素は当院をご利用いただきありがとうございます。この度投書いただきまして、早速、部署内で話し合いを致しました。

ご指摘の通り、患者様への言葉遣いが不適切であるので改善が必要という反省意見が多数出ました。病院の看板である外来スタッフが、このような事ではお恥ずかしい次第です。常識の部分をしっかりさせると共に医療の質も高めていく努力をより一層してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。



看護部長 森下より

このご指摘は、看護部として本当にお恥ずかしい話です。申し訳ございません。ご指摘どおり看護部の教育不十分さが前面に現れております。ただちに現場の指導は当然ながら部門として接客マナー、社会的常識への教育を強化していきたいと思っております。

◆ご意見・ご質問

◆コミュニケーションは大切だが、ナアナアでしゃべり話をするのはコミュニケーションとはいわないと思う。やはり一定の距離感をもって、あくまでもクランケとPTという立場の中で親近感をもって対応すべきだと思う。なれあいは見ている治療者として緊張感をなくし見苦しい。(29歳女性 付き添い)



診療技術部長 畑より

大変貴重なご意見をいただきありがとうございます。コミュニケーションの難しさを痛感しております。ご指摘いただいたように決して馴れ合いではなく、また、事務的な対応でもなく治療者として親近感、信頼感のもてるコミュニケーションを身につけるようにして行きたいと考えます。

組織としてもコミュニケーションは重要と考え、研修、勉強してまいります。今後ともご意見、ご指導いただけますようよろしくお願いいたします。

その後の取り組み

今回の投書を通じ、院内教育の一環として、看護部では毎月、役職者を中心に「非言語コミュニケーション」「好感を与え、建設的に伝えるコミュニケーション」等の技術を学び、実践の場で応用しています。

また、診療技術部は、法人内のコミュニケーション研修に参加し「一方通行コミュニケーションと双方向コミュニケーション」「傾聴と沈黙の練習」等の実習を通じ、自分が感じたこと、自分ならどう対応してほしいか等を振り返りました。

それぞれの取り組みは、まだまだ発展途上ではありますが、継続した育成に努力しております。

看護部長 森下 幸子
診療技術部長 畑 耕治

職員研修

「共に学び合うチームづくり」をテーマに開催

5月14日から16日の2日半、「はあとふるグループ」の中間管理職などを対象に、職員研修を行いました。

アメリカから元メイヨークリニックの看護管理者で、経営コンサルタントのサンドラ・ジョンソン氏をお

招きしての研修も今回で7回目となりました。

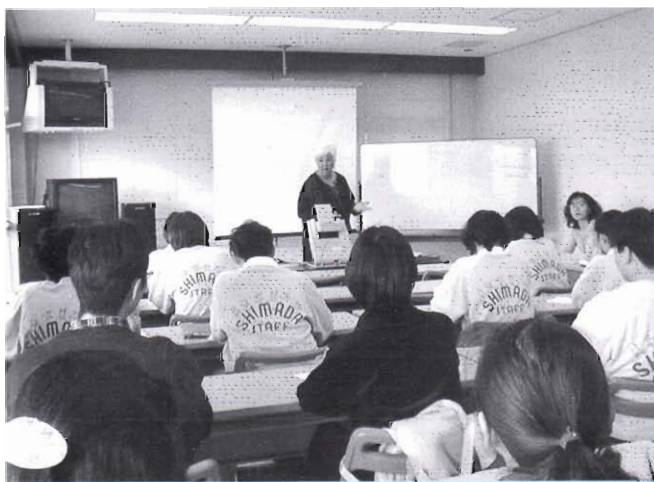
14日は、幹部と教育担当者を対象に「組織内教育のあり方」のレクチャーと討議を行い、15日・16日の研修

では、多職種の集まりである、「はあとふるグループ」の職員が、チームで共に学び

支え合いながら共通の目的を達成するために、前半は ①チームの利点 ②チームメンバーの選び方 ③チームメンバー(リ

ーダー・メンバー・ファシリテーター)の役割 ④会議のプロセス ⑤話し合いを円滑に行う方法 ⑥会議の評価方法などの講義を受け後半は実際にチーム運営のロールプレイング(役割を演じる)形式での実習や会議運営の効率化を図るためのいくつかの技法を学びました。

今回の研修を通じ、受講者から「どうすれば円滑に会議が進むか、また各人にどのような役割があるのかわかりました」「会議の持ち方を考え直す機会になった」「リーダー、ファシリテーター、メンバーが役割を果たすことにより、内容の充実したミーティングが行なえると思う」等の声が寄せられました。



Welcome Party

去る5月26日(土)に《平成13年度ウエルカムパーティー》を開催しました。はあとふるグループの中で、羽曳野地区(島田病院、はびきの健康プラザ、悠々亭、在宅部門)では、去年1年間に129名(男:56名、女:73名)の職員の入職がありました。

パーティーでは、昨年度に入職した先輩職員である栄養管理科の岡本さんと小山さんの名?迷?コンビが司会を務め、

巧みなトークで場を盛り上げてくれました。また、パーティーゲームでは《百円争奪ジャンケンゲーム》や《イス(座布団)取りゲーム》もあり、そして



ウエルカムパーティー開催

理事長と理事が直接対決した《ジャンケンたたき合いゲーム》等、新旧問わ

ず盛り上がりました。またおいしい料理でお腹もいっぱいになり、新しい仲間が増えた喜びを、みんなで感じた楽しいパーティーでした。
さあ、今度は新人の活躍にご期待ください!

はあとふる インフォメーション レポート

在宅介護支援センター 悠々亭主催 家族介護者教室 開催のお知らせ

内容：日常お困りの介護に関することをテーマに、よりよい介護方法や解決に役立ていただくため、羽曳野市内の各在宅介護支援センターでも開催しています。

- 対象：高齢者の介護をされているご家族等
- 費用：無料
- 開催頻度：毎月1回

次回予定

- 日程：7月16日（月曜日）
午後2：00～3：00
「糖尿病について」
- 講師：島田病院内科 正木医師

今後予定

- ◆8月 日時未定
「車椅子に乗ろう(仮称)」
 - 講師：介護老人保険施設 悠々亭
介護職員（予定）
 - ◆9月 日時未定
「薬の管理、飲み方、工夫について
(仮称)」
 - 講師：薬剤師（予定）
- ※くわしくは、羽曳野市の広報誌をご参照下さい。

ろうけん悠々亭のクラブご紹介

音楽クラブ

悠々亭では様々なクラブ活動を行っています。

今回はその中でも最も人気と活気のある音楽クラブをご紹介します。

音楽クラブは月に2・3回、6階で活動しています。季節の歌を利用者の方の演奏に合わせ



て大きな声で歌っています。

現在、音楽療法のボランティアの方には来ていただいておりますが、一緒に歌ってくれる方楽器演奏が出来る方のボランティアも募集中です。

●お問い合わせ

介護老人保険施設 悠々亭
担当：千葉まで
TEL 0729-53-1002

第51回 日本病院学会 in福岡

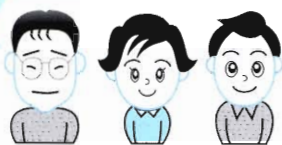
6月21日～22日の2日間、福岡で、第51回日本病院学会が開催されました。

この学会は、全国の各病院職員が参加し、シンポジウム、一般演題、ポスターを通じて、取り組み成果の発表や質疑応答が行われます。はあとふるグループからは、下記の職員が出席致しました。



施設・部門	氏名（職種）	発表テーマ	形式
八尾はあとふる病院	平 景子（看護婦）	在宅介護へのプロセス	一般演題
法人管理局	五十嵐 康貴（事務員）	投書箱「きくぞう君」の運用にあたって	ポスター部門

こちら編集部



編集長
◆五十嵐康貴 ◆浜田めぐみ ◆佐藤 貴志

広報誌「はあとふる」の第3号目の編集が無事終わりました。今回の誌面全体を振り返り「はあとふるグループ」が、ご利用者の皆様にとって真にご満足いただくには、まだまだ多くの課題を抱えていることを実感しました。しかし、一歩ずつ前進しようとしている私たちを、これからもご指導下さい。
次回の発行は10月です。取り上げて欲しいテーマや知りたい情報などありましたら「はあとふる編集部」までお知らせください。