

ふれあいひろば

発行日 平成31年2月1日

新潟市民病院 広報委員会

患者とともにある全人的医療



日本医療機能評価機構
認定第 0856 号

第153号

院長 年頭のあいさつ

「新潟市民病院の働き方改革」



院長 片柳 憲雄

明けましておめでとうございます。雪の少ない年末年始でした、インフルエンザなどの感染症も少なかったようです。（これを書いている1月10日現在、A型インフルエンザが流行ってきました）皆様いかがお過ごしでしょうか。

新潟市民病院は、新潟医療圏で重症、専門、救急医療を担っています。救命救急・循環器病・脳卒中センターでは365日24時間体制で心筋梗塞、脳卒中、多発外傷などの救急患者さんに時間との戦いの中で対応しています。

これまで、患者さんの求めに応じて、「いつでも、どこでも、誰にでも」最良の医療を提供したいという医師の思いから、長時間労働になっていたようです。夜勤に続いての仕事（手術、外来診療など）は、不眠から注意力散漫になり医療事故につながりかねません。そこで、市民病院では医療者も自分が健康であり、ワーク・ライフ・バランスを考えた時間の使い方ができるように意識改革を行っております。医師が健康に働くことで、より質の高い、安全な医療を提供できるようになります。

当院の「働き方改革」では、1人の医師に負担がかからないように、診療科単位、病院単位で患者さんを診ています。そして、当直明けにはできるだけ早く帰れるようにしています。

「必要な時に、必要な人に」市民病院の人、モノ、機能を有効に使用いたします。入院患者さんには複数主治医と多職種でのチームで医療を行っています。医師からのお話は平日時間内に聞くようにしていただいています。

市民病院の急患外来は、三次救急、重篤患者さんに特化しますので、軽症患者さんは、平日時間内はかかりつけ医（市民病院の医師はかかりつけ医になれません）を、時間外は新潟市医師会の急患診療センターを受診していただきます。中等症の患者さんは夜間であれば、二次輪番病院を受診してください。消防と内科二次輪番病院にも協力していただいています。夜間（午後7時から翌午前8時まで）急なけがや病気で救急車を呼ぶべきか、病院を受診すべきか迷われた時には、救急医療電話相談「#7119」をご利用ください。子どもさんの電話相談は「#8000」です、判断に困った時おかけください。市民病院の働き方改革には患者さん、市民の皆さんの理解とご協力が必要です。

新潟市民病院はこれからも「患者とともにある全人的医療」を理念として、重症・専門・救急医療を中心にチーム医療を実践しながら、「患者さんに信頼されるぬくもりのある医療」を目指していきます。新潟市民病院を上手にご利用くださいますよう、お願いします。

平成30年度 病院顧客満足度調査の結果を受けて

業務検討・病床管理委員会

昨年11月に、病院顧客満足度調査を実施しました。この調査は、入院患者さん、外来患者さんに、当院の医療サービスについてお伺いしているものです。

アンケートには、1,967名（入院467名、外来1,500名）の方からご協力いただきました。患者さん、ご家族の皆さまにお礼を申し上げるとともに、調査結果の概要をご報告いたします。

病院満足度

当院に対する総合的な評価項目「全体としてこの病院に満足している」との設問に対し、肯定的な回答を頂いた患者さんの割合（＝「満足度」）は次のとおりです。

	平成 28 年	平成 29 年	平成 30 年
入 院	94.7%	95.1%	93.0%
外 来	89.4%	90.7%	90.2%

入院、外来とも多くの患者さんから、高い評価をいただきました。職員の日頃の取り組みや努力を評価いただいたことを大変嬉しく思います。

満足度の高かった項目、低かった項目

次に、満足度が高かった項目、満足度が低かった項目を、下記にまとめました。

【入院】満足度が高かったもの

アンケートの項目	満足度
医師の技術や知識を全面的に信頼することができた	93.9%
看護師の説明はわかりやすく、質問しやすかった	93.7%
看護師は、私の痛み、不快感、恥ずかしさ、不安に配慮して処置をした	92.6%
入院中は安全に医療サービスが行われていると感じた	92.6%
医師は、検査、治療、手術、リハビリなどの内容と日程をわかりやすく説明した	91.3%

【入院】満足度が低かったもの

アンケートの項目	満足度
職員は入院したらどのくらい費用がかかるか説明した	40.8%
苦情を言いたいときに受け付けてくれる場所や担当者がわかりやすい	48.7%
支払額の内訳がわかりやすく、納得のいくものだった	57.0%
退院する時に、いくら支払うのか、前もって知らせてくれた	62.3%
食事は工夫があり、おいしかった	66.6%

【外来】満足度が高かったもの

アンケートの項目	満足度
他の診療所や病院から、この病院を紹介されて満足している	89.3%
医師は、検査数値や画像を見せて、症状の変化や治療の進み具合を説明した	88.3%
医師の技術や知識を全面的に信頼することができた	88.1%
院内の設備や環境は快適だった	87.4%
この病院に最初にかかる時、「紹介」が必要だという仕組みを理解している	86.1%

【外来】満足度が低かったもの

アンケートの項目	満足度
苦情を言いたいときに受け付けてくれる場所や担当者がわかりやすい	39.1%
待っている間、あとのどのくらい待つのか、わかっていた	42.7%
待っている間、職員から「お詫び」や「ねぎらい」の言葉や会釈を受けた	44.4%
予約した時間通りに診療してもらった	54.2%
リハビリテーションに関する、病院スタッフの対応	57.0%

満足度が高かった項目は、今後もサービス水準を維持します。

一方、満足度が低かった項目については、皆様から高い評価をいただけるよう、改善活動を進めます。

また、皆さまから寄せられた「自由記述によるご意見」については病院全体で共有し、日々の業務の見直しや、患者サービス向上に向けた改善活動に活用させていただきます。

「患者さんに信頼されるぬくもりのある医療」の提供に向けて

皆さまからいただいた評価、お叱り、励ましをもとに、当院の目指す「患者さんに信頼されるぬくもりのある医療」を提供し続けるように、より一層、努力を重ねていきます。

お気づきの点がございましたら、1階の総合案内または院内に設置しているご意見箱までお寄せください。

慢性の皮膚疾患を注射で治す？

皮膚科 富山 勝博

じんましん

「注射のイメージは？」というと、「痛い」、「できるだけしたくない」などが一般的かと思いますが、一方で「速く良く効く」という印象もあるかと思います。昔は今よりもお医者さんで注射をされることが多かったような気がします。現在では薬の進歩などにより軽い病気で注射することは少なくなりました。皮膚科でも注射の機会は減っています。そもそも、皮膚疾患は病変が表面にあるので外用治療がしやすいという特徴があります。また、注射は急性疾患では速効性を期待できますが、慢性皮膚疾患では症状の軽減という対症療法の意味合いが強くなります。

しかし、最近「生物学的製剤」という新しい注射薬の登場により、いくつかの慢性皮膚疾患の治療が大きく変わりました。生物学的製剤とは、本来は体内でしか作られない物質を用いた薬剤です。血液製剤が代表的ですが、近年はバイオ技術により全く新しい作用の薬剤が作られるようになりました。

生物学的製剤で治療できる皮膚疾患の第一号は「尋常性乾癬」^{かんせん}です。なじみがないと思いますが、あるファッションモデルが患者であることを公表して話題になりました。約8年前から使われ始め、今では7種類の薬が使えるようになりました。従来よりもはるかに有効で、多くの患者さんが外用の煩わしさから解放され、人目を気にしなくて良いようになりました。前述のモデルさんも使用しているそうです。

また、より身近な皮膚疾患である慢性蕁麻疹とアトピー性皮膚炎でも生物学的製剤が使えるようになりました。かゆみにより仕事や生活が制限されたり、心的ストレスを受ける代表的な疾患ですが、生物学的製剤は、従来の治療ではなかなか良くならない患者さんにとって非常に有効な武器となっています。

しかし、当然ながら欠点もあります。やはり注射薬なので内服薬より副作用への注意が必要です。今まで重大な副作用はほとんどありませんが、医師だけでなく患者さん側にも十分な理解と注意が求められます。また高価なのも欠点と言えます。そのため使用をためらう患者さんもおられますが、公的補助制度などにより負担を軽減できることもあります。

まさに「慢性の皮膚疾患を注射で治す」ことが可能な時代になりました。これにより逆にその病気の解明が進み、より新しい薬の開発につながるという側面もあります。また、適応疾患もさらに増えると予想され、生物学的製剤による治療はますます発展すると期待されています。



編集後記

平成最後の新年を迎えました。
5月からは、いよいよ新元号です。新しい元号は何になるか全くわかりませんが。
良い時代になるといいですね～ (年男)

市民病院のホームページもご覧ください
<http://www.hosp.niigata.niigata.jp/>

新潟市民病院 広報委員会

〒950-1197 新潟市中央区鐘木463番地7

電話 025 (281) 5151

Fax 025 (281) 5187