

当院の『さんくろうニュース めだか』が HIS デザイン賞を受賞しました！

第 16 回 全国病院広報研究会の Best Healthcare Information 賞（以下、BHI 賞）に応募し、『さんくろうニュース めだか 8 月号』が HIS デザイン賞を受賞しました。

BHI 賞とは、ヘルスケア情報誌コンクールのことで、医療サービス利用のための情報の質と量を向上させるとともに、市民やご利用者の理解促進に役立ててもらう目的で 2000 年より毎年開催されています。

愛読していただいている皆さま、記事の作成にご協力いただいた皆さまのご支援があったからこそ、頂けた賞です。これからもますますより良い紙面づくりに努めてまいります。



デザイン部門で賞を頂きました



BHI 賞と HIS デザイン賞受賞者

広報誌名「めだか」は、当院の中庭でみんなに愛でられ育つめだかのように、親しんでいただきたいという思いから名付けられました。

めだか 56号 (2013年2月) 年4回 (2月、5月、8月、11月) 発行

表紙絵: 「夏の国の雪」坂尾 有美

発行責任者: 前田 實 発行: 医療法人 三九会
〒471-0035 愛知県豊田市小坂町 7 丁目 80 番地
TEL 0565-32-0282 (代) FAX 0565-35-2570

外来診療のご案内 サンクロウ
診療予約専用 ☎ 0565-35-3960



三九朗病院
携帯サイト

「ここに来て良かった」そんな施設をめざして

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

さんくろうニュース
めだか 2月号
MEDAKA
2013年 (No.56)

特集 患者満足度調査

Topic 院長の年頭所感
ユニフォームが新しくなりました



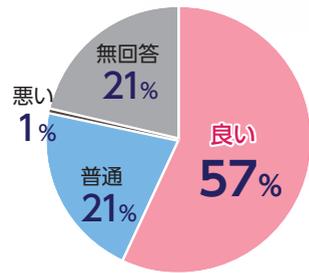
医療法人三九会 三九朗病院

患者満足度調査

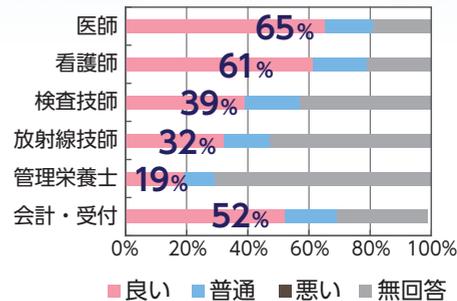
三九朗病院では、理念である『ここに来て良かったと思ってもらえる施設でありたい』を推進するため、ご利用される患者さまに患者満足度調査にご協力いただいております。今回はホスピタリティに関する調査を中心にご報告いたします。

外来

Q 予約センターの電話対応は、スムーズでしたか？ (n = 478)



Q 職員の対応はいかがでしたか？ (n = 478)



お褒めのことば

- 病院内が明るくて心がとても落ちつきます。
- 三九朗病院のすべてがよいです。私もファンの一人です。
- 特に受付・会計カウンターのスタッフは、いつも笑顔で対応してくれます。
- 皆様笑顔で迎えてくださるので、気持ちよく通えます。
- 誰にでも気軽にあいさつしてくれて安心します。
- 病院がとてもきれいで驚きました。先生もとても親しみが持てます。

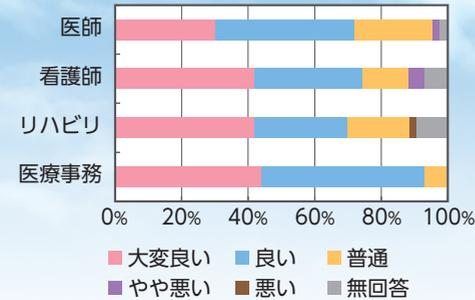
ご意見・ご要望

- 診察の待ち時間が長いです。
- 休憩する場所が欲しいです。
- 北駐車場から病院へ行く歩道が雨天時すべりやすいと思います。
- 外来の午後診察科目の拡大を希望します。

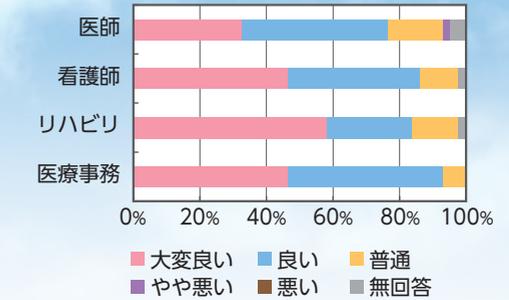


入院

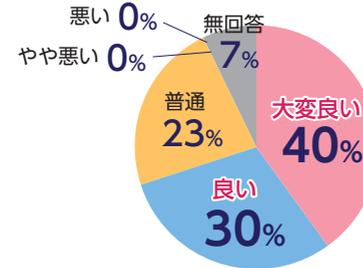
Q 診察や検査の説明は分かりやすかったですか？ (n = 43)



Q スタッフの身だしなみや言葉遣いはどうでしたか？ (n = 43)



Q リハビリの成果に満足していますか？ (n = 43)



お褒めのことば

- 歩けるようになり本当に感謝しています。
- スタッフの皆さまのお心遣いが見られ、大変心強く、安心して入院生活を送ることができました。
- 療法士、看護師の皆さまは職業意識が高く、大変良いと思います。
- スタッフ間のチームワークが素晴らしかったです。
- 患者本人の食欲が落ち、食事ができませんでしたが、スタッフの皆さんのおかげで、食べられるようになりました。

ご意見・ご要望

- スタッフによって対応のばらつきが気になります。
- 明日からの介護がとても心配ですが、今後のご指導もよろしく願います。

調査へのご協力ありがとうございました

三九会の理念



院長 かとう しんじ
加藤 真二

三九会は、ここを選んでいただいた患者さま、利用者さま並びにそのご家族、この地域の方々、三九会を支えてくださる業者の方々、そして職員にも「ここに来て良かった」と思ってもらえる医療法人を目指しています。

三九会にはその本体である三九朗病院をはじめ、介護施設として

デイサービスセンター「ノアノア」、通所リハビリテーション、訪問リハビリテーションならびに居宅介護支援事業所、そして健康増進施設として健診センター、メディカルフィットネス「SHIN-SHIN とよた」があります。これらのどこを利用していただいてもご満足いただけるように、医療・介護・健康事業を真摯に考え、取り組んでいます。

また、地域完結型医療（それぞれの人の病態に応じた医療を地域の各医療機関が分担して行う医療）の実現や介護保険の導入など、医療や介護の世界は一昔前とはかなり仕組みそのものが変わっ

てきました。そして今後、社会保障改革として医療と介護が連携した「地域包括ケアシステム」の実現も見えてきました。

わたしたちの暮らす豊田地域は今後、日本でもトップクラスの高齢者増加率が予測されています。この状況において、理念を礎に三九会は何ができるのか、何をし

なければいけないのかを考え、実行していきたいと思えます。



三九Way

理念

「ここに来て良かった」と思ってもらえる施設でありたい

行動指針

1. 思いやりと信頼を大切にします
2. あなたの笑顔が私の幸せです
3. 大切なのはどれだけ心を含めたかです
4. 相手を認め受け入れます

基本方針

1. 家族的なやさしい対応
2. 医療と介護の質の向上
3. 未来に向かった健康づくり
4. 満足度の向上



医療事務部

来院された皆さまが、最初にお立ち寄りになる受付。受付の後ろに、医療事務室があります。ここから、外来・病棟に分かれて、患者さまに関わる多種多様な仕事に携わっています。丁寧かつ迅速な仕事を行うとともに、大切にしているのは、“おもてなしの心”。基本方針でもある「家族的なやさしい対応」を心がけています。

①外来業務

外来受診の受付手続きから、診察終了後のお支払いまでの事務を行います。面会の方や来客のご案内もしながら、院内のさまざまなお問い合わせに対応いたします。



電話対応業務、外来受診予約、受診の手続き、会計、外来カルテの管理、各種書類の受付・手配など、外来患者さまに関わる事務全般

②病棟業務



各病棟ごとに、入院から退院までの事務を行います。入院中の保険制度に関する手続きのご案内、支払いの相談などを随時お受けし、安心して入院生活をしていただけるようお手伝いいたします。

電話対応業務、入院費計算、入退院にかかる事務手続き、入院中の医師の指示確認、書類の受付・管理、入院カルテの管理など入院患者さまに関わる事務全般

③各種請求業務

社会保険診療報酬支払基金や国民健康保険団体連合会、市町村等への請求業務を行っています。

④相談業務

患者さまやご家族の方からのさまざまなご相談を承っています。

減額制度、高額医療費制度、医療費控除 等々



おもてなしの心

全職員で活動している“ホスピタリティさんきゅうプロジェクト”。私たち医療事務部は、その活動のひとつとして、ほかのお店で、こんな素晴らしい対応をもらった！とても良いサービスだった！反対にとても不愉快な思いをした…といった具体的な体験について、毎月話し合っています。まず、良いと感じる感性を磨くこと、そして次に、その感性を職場で発揮し、行動に移すことが大切です。患者さまに「ここに来て良かった」と思っただけの施設を目指して、日々努力してまいります。

●ご意見箱より

長く通っていますが、いつ来ても玄関を入るとニコニコと優しい笑顔で「〇〇さん、おはようございます。」と迎えてくれます。名前を覚えてくださると相談するときも安心できます。

受付カウンターの外に出て、車イスの方と目線を合わせて対応している姿をよく見かけます。お忙しく働いているなかで、すばらしい心ばかりだと思います。

皆さまからのお褒めの言葉は、私たちスタッフの励みになっています。改善点などのご意見もたくさん頂き、たいへんありがたく思っています。これからも、忌憚のないご意見をよろしく願っています。

装具に不具合を感じたら ～そのまま使い続けると危険です～

理学療法士 やまくち ちひろ 山口 知宏

下肢装具（以下、装具）は、足の機能を補うために使用します。装具を使うことで、立ち上がりや歩行などの生活動作がより安定します。

日々、装具を使っているとベルトがボロボロになったり、足にあわなくなったりします。さらに、そのまま使い続けると、歩けなくなったり、突然壊れてケガにつながったりすることがあります。

そこで、装具のチェックができているか、退院後の患者さまにアンケートを行いました。その結果、3人に1人しか状態のチェックができていませんでした。中には、壊れかけた危険な状態でも使い続けているケースもありました。

装具は、生活動作の安定のみではなく、足の変形の予防や良い姿勢

を維持していくためにとても重要です。退院時には担当の療法士から日常での装具の手入れについて説明をしていますが、退院後の患者さまから装具の修理に関する問い合わせも多くあります。

在宅でも安全に装具を使用しているために、破損している、変な音がする、違和感がある、などの異常を感じたらご相談ください。



患者さま一人ひとりにあわせて装具を製作していきます

■ 下肢装具(装具)とは

リハビリテーションで機能回復をするときの補助具として製作され、使用されます。また、病気や外傷で固定が必要な場合や、四肢・体幹に後遺症が残る機能が失われた場合の代替具としても製作されます。

負担のかからない
介助方法

No.1

寝た状態からの起こし方

作業療法士 たびら たかや 田平 貴也

退院後も、ご自宅で安全に介護やリハビリを続けていけるように、今回からご自宅でできる、負担のかからない介助方法やリハビリのコツを紹介していきます。第1回は『寝た状態からの起こし方』です。

力任せに強引に介助すると、腰を痛めることがあります。しかし、患者さまや介助する人の身体の重さを利用することで、負担を軽減することができます。

今回は、左に障害がある方がベッドから起き上がる時の介助のポイントをお伝えします。右に障害がある方は、動きが反対になります。

1 起き上がるための空間を作る



足を曲げて座れる幅

足を曲げて座れる幅をとり、右腕を45°程度広げます。

2 左の腕をお腹の上に乗せる



肩に痛みを生じやすく、動作・回転の妨げになるため、位置を直します。

3 頭を起こす



後頭部から肩まで腕で覆うように左手を入れます。

4 片肘をついて起き上がる



③の手の状態から、身体をひねるように起こします。

💡 両足を交差しないようにし、右足を外に開くと起き上がりやすくなります

5 足をおろす



頭を上げた後、お尻を軸に両足をベッドからおろし、身体を起こします。

💡 この時には患者さまの足の重みを利用します

6 起こせました!!



腰を落として自分の体重移動を利用し、相手を起こします。

ユニフォームが新しくなりました

新年より、ユニフォームを『メディカルチーム・ワーキングウェア』として一新しました。新しいユニフォームは、すっきりとしたシルエットで動きやすく、発汗性に優れ、機能的。気持ちも新たに、今まで以上に皆さまに安心した医療を提供できるよう、努めてまいります。新しいユニフォームにどうぞご注目ください。



● ジャケット	
看護師・看護補助	ワインレッド
コメディカル	ダークブルー
医療事務部	ペパーミントグリーン
居宅介護支援事業所・管理部	ダークグリーン
ノアノア	オレンジ
● パンツ	
共通	ネイビー・ベージュ



名札のストラップも新しくなりました

すがすがしい朝を迎えよう!!

ラジオ体操を完全マスター!

1年間にわたりラジオ体操を解説してきましたが、ついに最終回となりました。ご自身の健康のためにも、ラジオ体操を生活の一部にいただけたらと思います。

10 体を回す運動

(お腹、腰の筋肉のストレッチ)



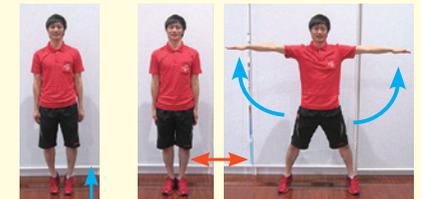
※左右交互に2セット

- 両手を右肩の高さで真っ直ぐに伸ばし、手と手の距離をなるべく変えないように回します。
- 腰に痛みのある人は、いきなり大きく回すことを考えず、小さな円でゆっくり動かします。

ウエストのシェイプアップや便秘改善にオススメです

11 両脚で跳ぶ運動

(骨の強化)



※その場ジャンプ4回 + 脚の開閉2回 × 2セット

- その場でつま先立ちをしながら軽くジャンプします。脚に痛みのある方は、膝の曲げ伸ばしで少し身体を弾ませるだけで大丈夫です。
- 脚を開いたり閉じたりしながら跳び、腕を大きく真横に開きます。

脂肪燃焼、骨の強化に効果的です

12 腕を振って脚の曲げ伸ばし運動

(脚の筋力アップ)



※一連の動きを8セット

- 腕を身体の前で交差させ、かかとを揃えて上げます。
- 腕を横に振り上げながら膝の曲げ伸ばしを行います。
- 身体の軸をまっすぐに保ちながら行いましょう。

お尻のたるみの気になる方にオススメです

ワンポイントアドバイス

～膝痛の方への注意点～

膝の痛い方が無理をして跳ねたり、深く曲げたりすると、過度なストレスで痛みが悪化する恐れがあります。膝の曲げ伸ばしは、軽く曲げるだけでも十分に力が入ります。膝痛のある方は、少しずつ角度をつけていき、痛みのない範囲で行いましょう。