

芦城クリニック院長に 上田幸生先生が就任！

Message

芦城クリニックは、リハビリテーションに特色のあるクリニックです。これまで培った病院勤務と診療所でのかかりつけ医としての経験を生かしながら、地域医療に携われればと思っています。

上田 幸生 ●うへだ こうせい

専門・得意分野

循環器、動脈硬化、生活習慣病

認定医・専門医

日本内科学会認定医・総合内科専門医

日本循環器学会専門医

日本心血管インターベンション治療学会
名誉専門医

日本糖尿病学会専門医

日本糖尿病協会療養指導医

日本医師会認定産業医

CONTENTS

- 芦城クリニック院長に上田幸生先生が就任！
- アンケート調査を踏まえて／小松・能美救急合同症例検討会／院内コンサート開催／医師紹介
- 芦城クリニックが目指す！総合リハビリテーション診療所

アンケート調査から

期待を超える サービス提供が目標です。

「あなたの健康が私たちの願いです。」が基本理念です。地域の皆様が安心して暮らせるよう、「予防する」「治療する」「地域を支える」医療サービスを提供したいと考えています。

皆様に満足いただけるサービス、より期待を超えるサービスが提供できるよう、年に1度、外来を受診された方、入院された方を対象にアンケート調査をさせていただいています。いただいたご意見は、真摯に受け止め、改善の取り組みの参考とさせていただきます。

2017年度は、外来アンケートを7月10日から15日、入院アンケートを7月10日から8月31日に実施し、延べ823名の方からご意見をいただきました。

入院、外来、それぞれの調査で、100点満点で評

価すると何点になるかお聞きしたところ、入院は前年の点数を上回り、外来は前年より低い結果となりました。コメントには「もっと良くなってほしい」という期待を込め、あえて厳しくしたという方も多くいらっしゃいました。

入院患者様

88.3点

前年度86.8点

外来患者様

80.0点

前年度83.4点

皆様からいただけるご意見は、私たちのサービスを見直す貴重な機会です。院内にはご意見箱も設置しておりますので、是非とも忌憚のないご意見やご要望をいただければ幸いです。

小松・能美 救急 合同症例検討会

小松市消防本部、能美市消防本部、芳珠記念病院、やわたメディカルセンターの4者が集まり、救急医療に関する症例検討会を行いました。この取り組みは2014年より行っており、地域の皆様が安心して暮らせるよう、救急医療における技術向上、各機関の協力関係の更なる向上を目指し、活発な意見交換が行われました。



院内コンサート 開催♪

やわたメディカルセンターの1階には、ピアノを備えた、ロビーコンサートが行える場所（通称「こもれば広場」）があります。職員有志のサークルや地域の団体などによるコンサートが開催されています。3月にはピアノとフルート、4月にはオカリナの演奏が行われました。



※演奏のご希望や、オープンギャラリーでの作品展示をご希望の方は、広報担当まで。

医師の紹介

新しく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。

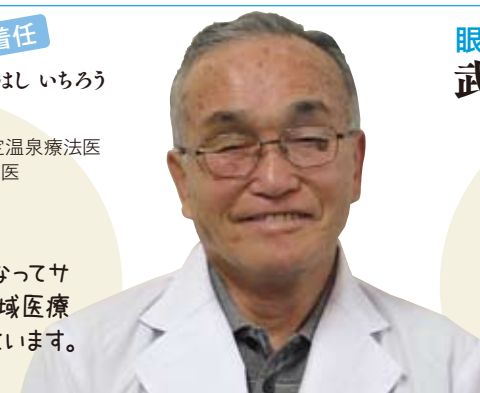
内科

高橋 一郎 ●たかはし いちろう

日本医師会認定産業医
日本温泉気候物理医学会認定温泉療法医
石川県医師会認定かかりつけ医

Message

医療相談の窓口になってサービスを提供し、地域医療に貢献したいと思っています。



眼科

武田 暢生 ●ただの ぶお

Message

地域の皆様に信頼される診療ができるよう、頑張ります。



芦城クリニックが目指す！ 総合リハビリテーション診療所



芦城クリニックは、小松市の中心から笑顔と安心のある地域社会を築くため、地域医療の融合となる診療所を目指しています。生活習慣病に対するかかりつけ医機能を有し、地域の皆様の生活を支えるために、医療、介護を一体として提供する総合リハビリテ

ーション診療所です。

私たちは、「ウェルネスマインド」の考えを胸に、地域の皆様が心身ともに健やかで自分らしく、いきいきと暮らしていけるよう、あらゆる角度から総合的にサポートさせていただきたいと考えています。

上田新院長の就任に伴い、診療体制が変わりました。

	受付時間		月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
内科 リハビリテーション科	【午前】 8:15~11:45	医師 診療時間	上田 幸生 9:00~12:30	訪問 診療 上田 幸生 9:00~12:30	上田 幸生 9:00~12:30	上田 幸生 9:00~12:30	上田 幸生 9:00~12:30	第1 第3 上田 幸生 8:40~12:30
	【午後】 13:00~17:30	医師 診療時間	上田 幸生 13:45~18:00	上田 幸生 13:45~15:30	上田 幸生 13:45~18:00		上田 幸生 13:45~18:00	
整形外科 リハビリテーション科	【午前】 8:15~11:30	医師 診療時間	池淵香瑞美 9:00~11:30	勝木 保夫 8:40~12:00		勝木 保夫 8:40~12:00	金沢大学 9:00~12:00	第2 第4 勝木 保夫 8:40~12:00
	【午後】 13:00~16:30 ※水曜日のみ14:00~17:30	医師 診療時間	金沢大学 14:00~17:00	金沢大学 14:00~17:00	高橋 祐樹 15:00~18:00			

(平成30年4月1日更新)

※ 再診は予約制です。但し、急患・急変の方はこの限りではありません。

※ 医師の都合等により、休診・代診となる場合もございますので、お電話等でお尋ね頂けると幸いです。

※ 診療内容により、診療科が変更になる場合がございます。

※ リハビリテーション科は予約制となっております。(リハビリテーション実施時には必ず診察を行います。)

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 2017年7月10日(月)～
2017年7月15日(土)

対 象 上記期間の外来患者様

回収率 641件 (延べ989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

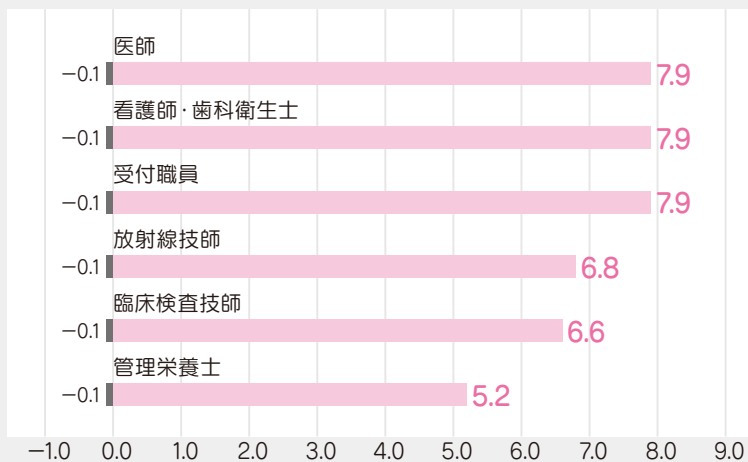
として換算し、加重度合いを算出しました。

1 当院を100点満点で評価すると何点ぐらいになりますか？

80.0点/100点

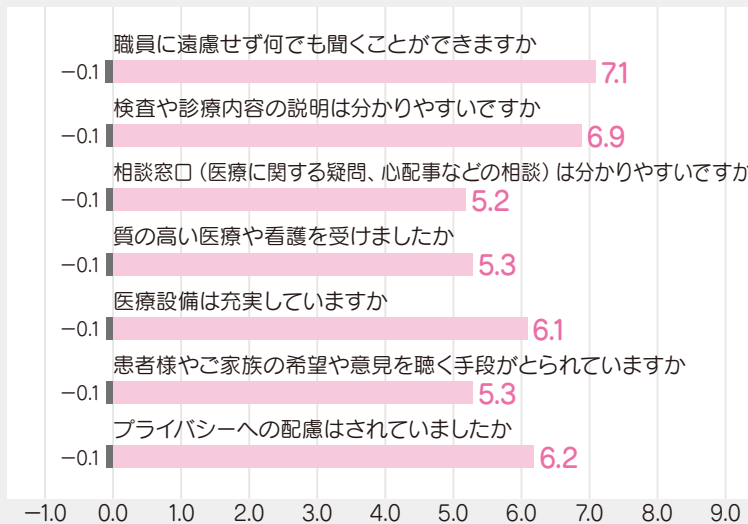
前回より、3.4ポイント低い評価でした。

2 接遇（職員の対応、身だしなみ、言葉づかい）について



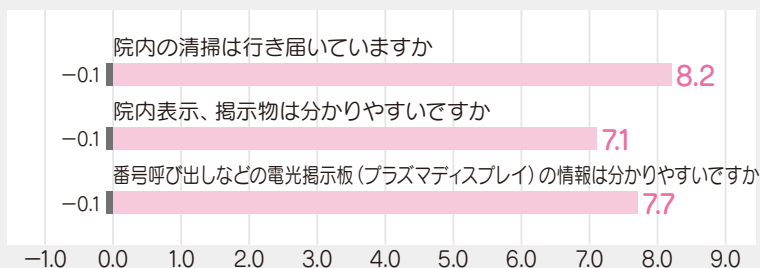
職員の対応について、全職種で前年を上回る評価をいただきました。特に、看護師、歯科衛生士が高評価でした。一方で、職員によって対応がまちまちであるとのご意見もいただいているので、相手の立場に立った丁寧な対応を心掛けるようにいたします。

3 医療について



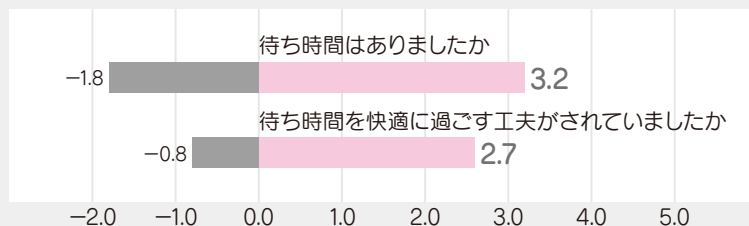
全体的に評価は上がっていますが、相談窓口についての項目で、前年と同様に知らないと回答している方が多いため、どのような相談を受けられるのかなども含めて、引き続き広報に努めたいと思います。

4 施設・設備について



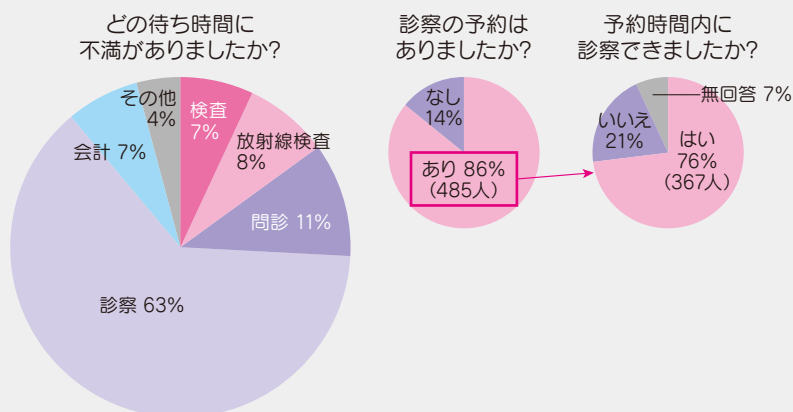
病院をリニューアルして、16年が経過し、老朽化が進んでいる中にありながら、前回を上回る評価をいただきました。清掃や設備の修繕等を行い、快適な空間となるよう、引き続き対応をいたします。

5 待ち時間について

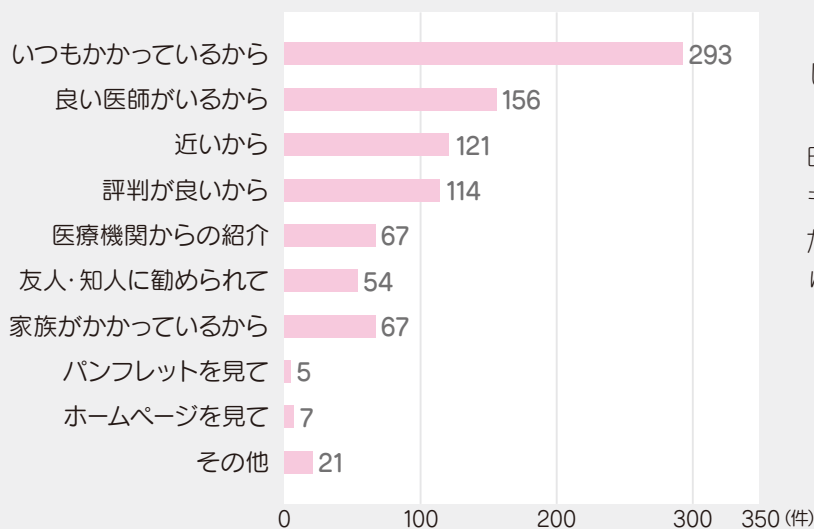


前年より、待ち時間に対する評価、快適に過ごす工夫に関しても、改善傾向にありました。

予約時間内に診察を受けられたと回答した割合は前回より改善していましたが、患者様へのお声かけや待ち時間の目安をお伝えするなど対応をしております。



6 当院を選ばれた理由は？



前回同様の傾向で、地域の皆様にお越しいただいている結果でした。

スタッフが親切で、特に笑顔が良い。説明や対応が良かったとお褒めのご意見も多数いただいております。より満足いただける対応ができるように取り組んでまいります。

総括

お褒めのご意見をいただける一方で、「待ち時間」に関するご不満を持たれている結果でした。検査等の関係で、お待ちいただかなければならないケースもありますが、目安のお時間をお伝えするなど、患者様にご満足いただける対応を目指してまいります。

入院患者様 アンケート 結果

実施日 平成27年7月13日(月)～
平成27年9月30日(水)

対 象 上記期間に受診された
入院患者様

回収数 230件
(延べ600名中230名から回答を得ました。)

〈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

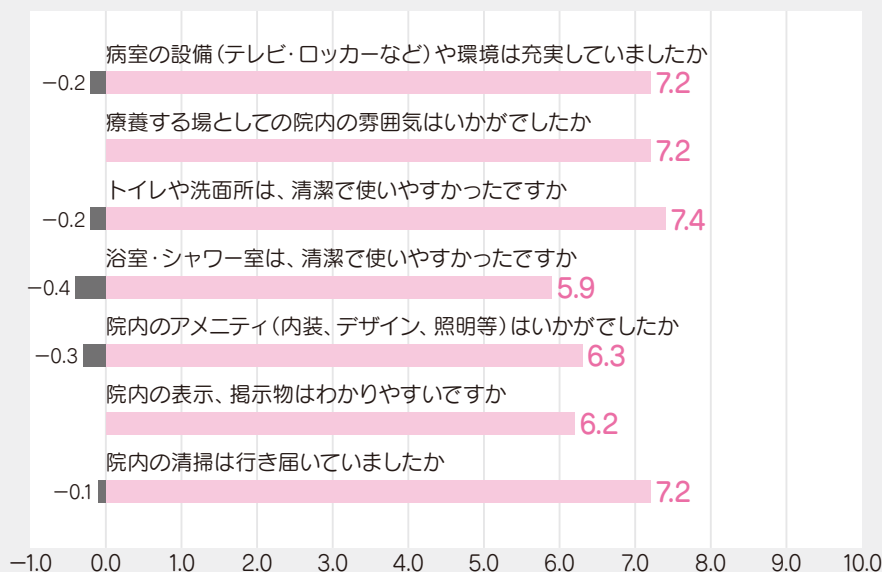
プラスとマイナスに分け、加重度合いを算出しています。

1 今回の入院生活を100点で表すと何点ですか？

92.0点/100点

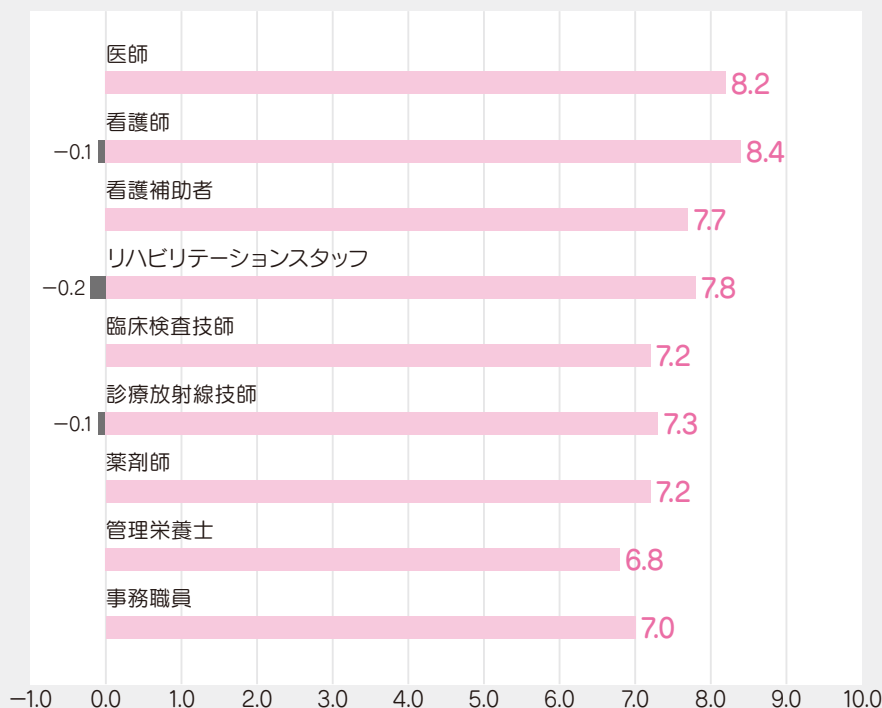
前回アンケート結果の89.0点を上
回る結果となりました。

2 施設・設備について



トイレや洗面所の清潔感・使いやすさ、院内清掃、院内の雰囲気に
ついては高い評価を頂いております。
しかし一部のご意見で「シャワー室
が狭い」「個室内冷蔵庫が古い」「Wi-
Fi環境が欲しい」「手洗い場にペー
パータオルが欲しい」等のご意見を
頂いております。個室冷蔵庫につ
いては、新しいものに入れ替えまし
た。また、個室にペーパータオルを
設置しました。

3 職員の対応について

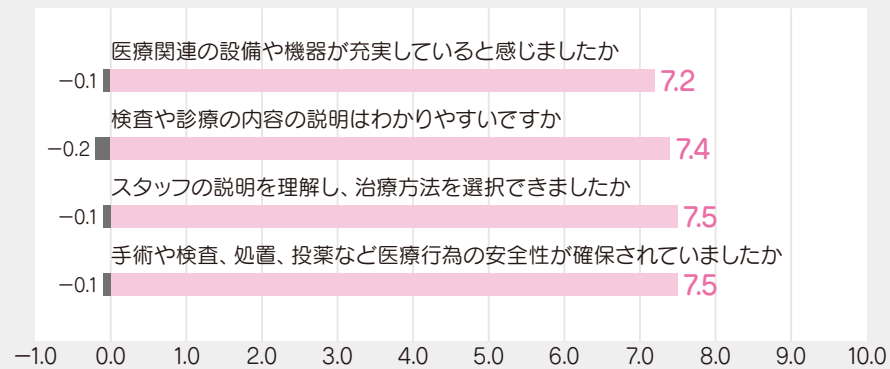


全体的に高い評価を頂いていま
す。

「以前に比べて挨拶がなくなり
笑顔もなくなった」と患者様に感じ
られていることがあるようです。
挨拶はコミュニケーションの基本
です。院内でお会いする方全てに、
明るい表情で挨拶を行います。

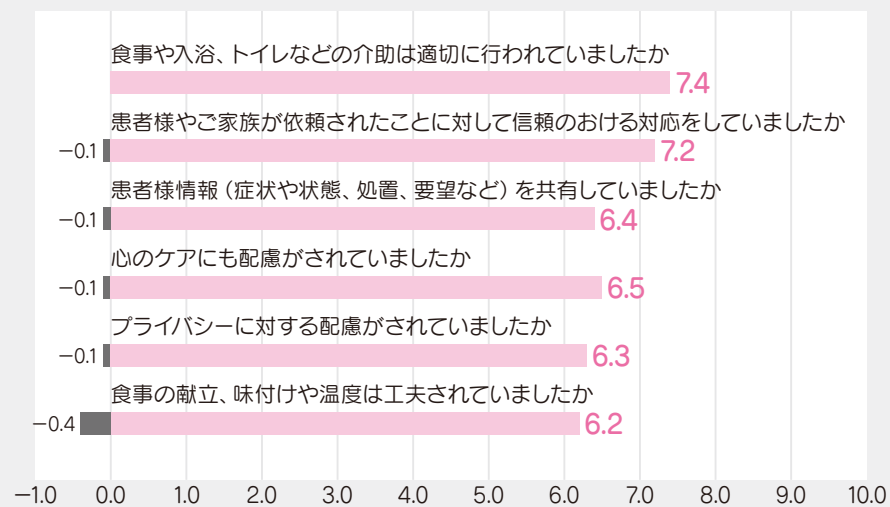
「時間外窓口で支払いをした時に
職員が無愛想だった。」とのご意見
を頂きました。担当者で情報を共有
し改善します。

4 医療について



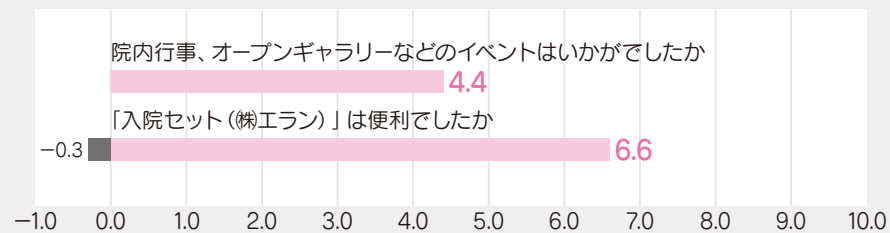
全体的に大変よい評価を頂いています。「医師の丁寧な説明」や「その都度の容態や、経過等の説明が判りやすい」等の意見がある反面、一部「手術前日にモニターで説明してほしい」とのご意見もあります。治療や検査の説明は、時間をかけて行っていますが、医療に関するマスコミからの情報が増える中、説明に対する要望が強くなっていることがうかがえます。

5 看護・ケアについて



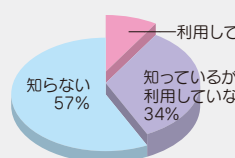
看護行為は手際よく丁寧に行われていると感じて頂きました。ただ、「担当看護師が替わるたび同じ事を何度も話さなければならなかった」や「同じ事を何度も聞かれる」などのご意見もあります。対策として、患者様の不安、不信に繋がらないよう、事前の情報収集を怠らず、その日の担当者として責任のある態度で接することを指導してまいります。

6 サービスについて

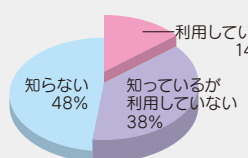


【相談窓口】

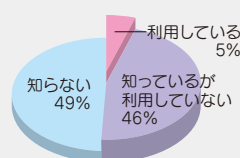
カルテ開示や医療情報の提供など医療に関する相談



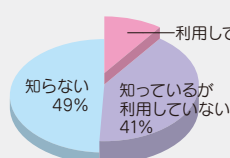
医療処置や介護技術など看護に関する相談



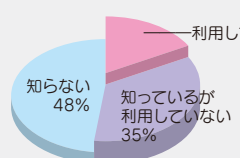
セカンドオピニオンや他医療機関への紹介に関する相談



診療に関する疑問・不満・苦情に関する相談



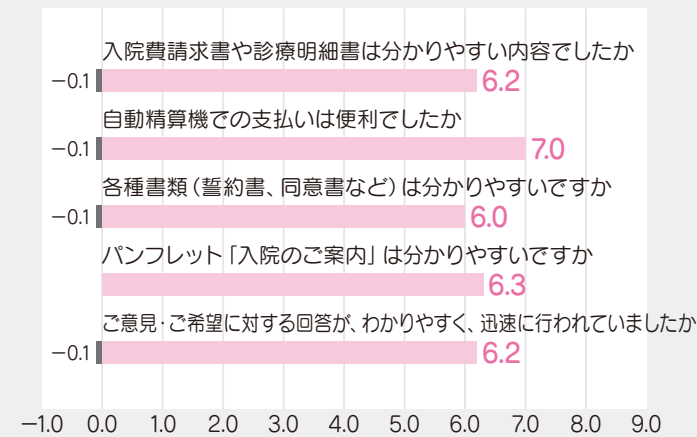
介護制度や障害者手帳に関することなど医療福祉相談



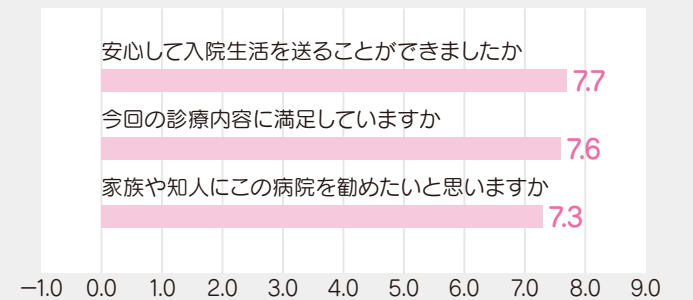
院内行事、オープンギャラリーなどのイベントが、4.4と前回より大きく下回っています。これはイベントの周知が不十分なため「どちらとも言えない」（0点）と回答された方が多かったようです。オープンギャラリーは当院の特色のひとつとなっているので、院内掲示やディスプレイ等を利用し周知のための活動を進めます。

4月から入院セット（病衣）が新しくなりました。

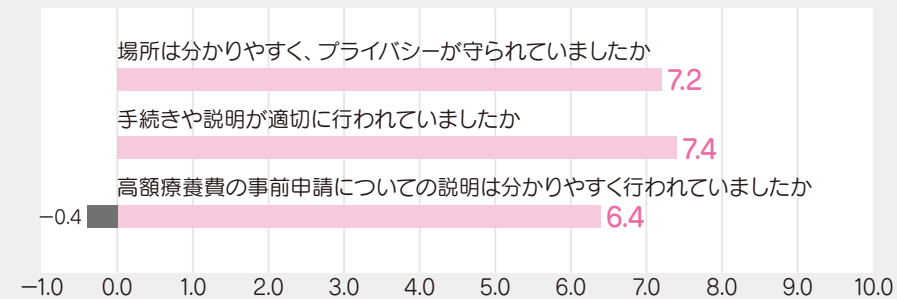
7 その他



8 入院生活全体

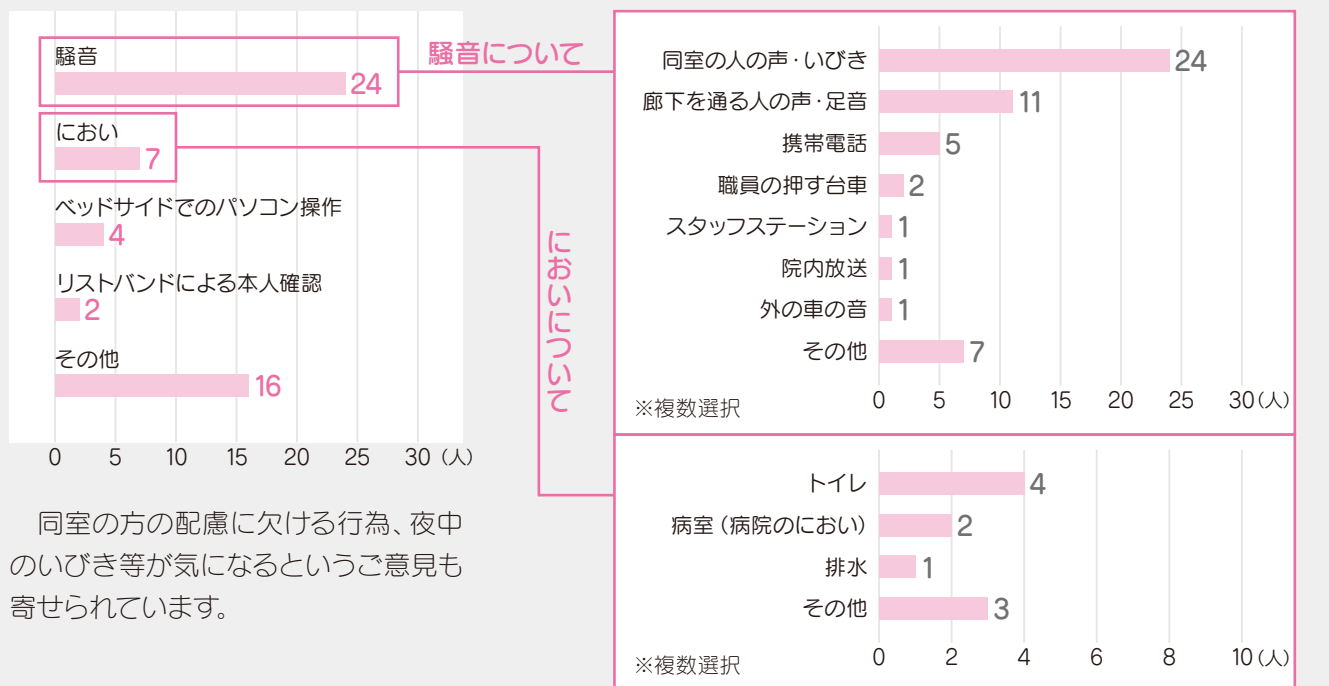


9 入退院センターについて

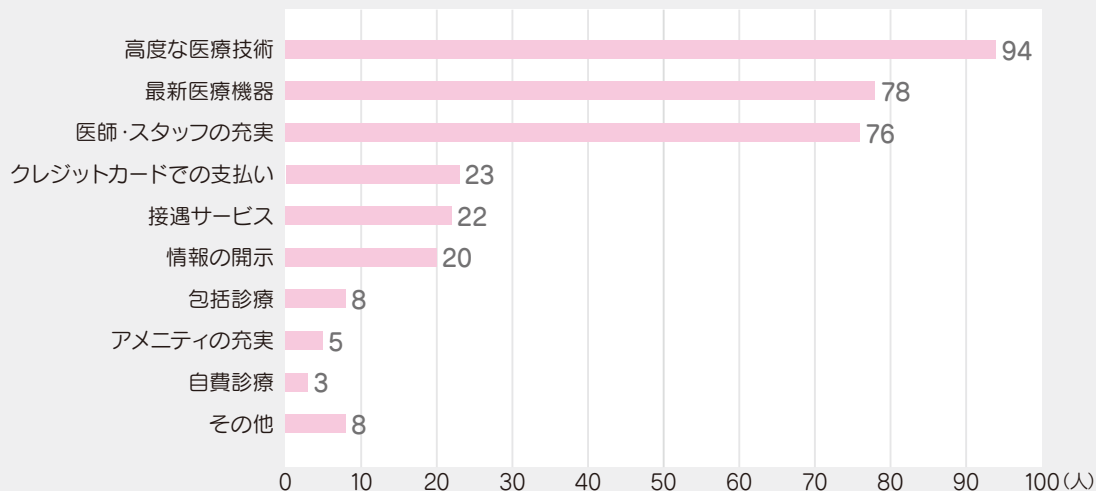


手続きや説明が適切に行われていると高い評価を頂きました。しかし、高額療養費の事前申請についての説明が、▲0.4となっており、不満、やや不満の方が増えています。外来で何度も通院していたが、入退院センターでの説明が入院日直前のため限度額認定の手続きが遅くなった、等が要因ではないかと考えられます。今後は、該当される患者様には外来受診時にご説明するように致します。

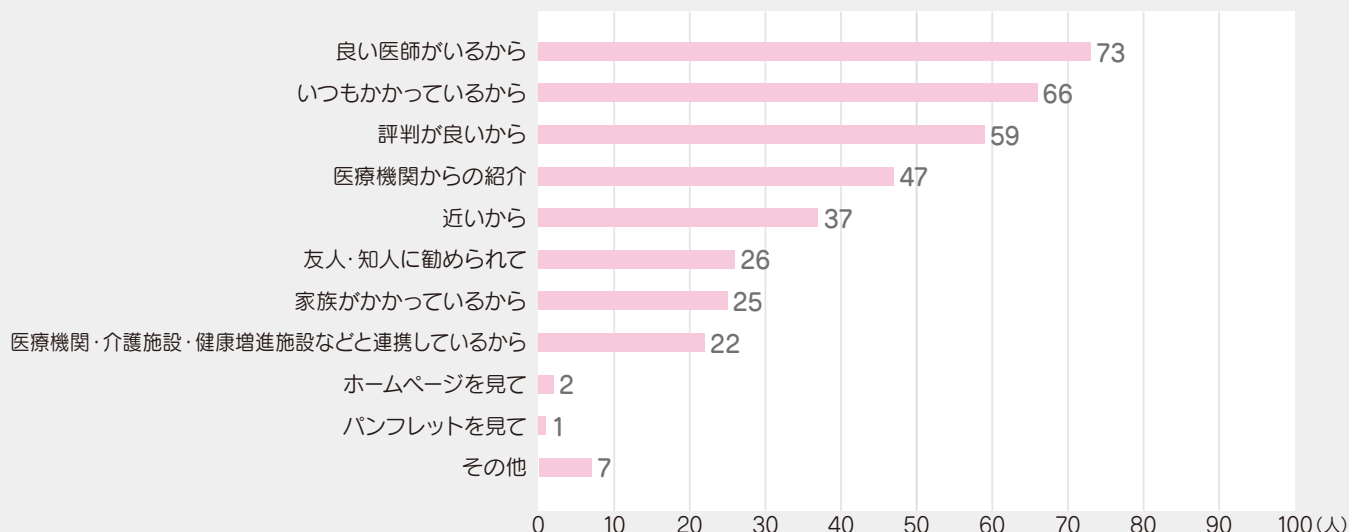
10 入院生活で気になること



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、「良い医師がいるから」「いつもかかっている」「評判が良いから」の順に多く、「スタッフが親切、対応が良い」や「医療設備が充実している」など病院のハード、ソフト両面からのお褒めの言葉を頂きました。

まとめ

概ね高い評価を頂きました。

入院は患者様の生活が伴う場なので、「暗くなりがちな病院生活を明るく生活出来ました。やわたメディカルセンターを選んで良かったです。」等の感謝の言葉を数多く頂いています。しかし、同室の患者様に対する不満は、近年増え続けています。そのような場合些細なことでも、すぐに相談して頂けるように日常の患者様とのコミュニケーションを大切にし、職員全員が日頃の気配りや言葉がけを行い、さらに患者様に満足頂ける病院を目指します。