

ロータスWeb

医療法人北斗会広報
第109号 2009年12月10日発行

2009年重大ニュース

毎年のように、医療法人北斗会で本年起きた大きなニュースを下に掲載しました。病院の機能を救急・急性期化するための活動、医療の質の確保のための病院機能評価や、ISOの受審、社会復帰施設の変動（居住施設の減少、一般就労の拡大）などがあげられます。

政権が交代し、今後の方向性が読めませんが、ほかのことに手を出さず、一生懸命に皆さんの要求に応じていくことと考え、来年も全職員でがんばります。来年もよろしく願いいたします。

2009年12月15日

理事長

- 1月26日 テレビ朝日で精神科救急の放映「悩める国ニッポン～精神科救急24時～」
- 2月1日 ほくとクリニック病院D病棟 精神科救急病棟認可
- 4月1日 ほくとクリニック病院が大阪市認知症疾患医療センター認可
- 4月30日 グループホームBC5号館閉鎖
- 5月16日 資料管理室の開設
- 6月17日 ISO9001、14001更新（ほくとクリニック病院は新規で承認）
- 9月1日 さわ病院A4病棟 開放病棟から精神科急性期治療病棟に変更
- 9月 さわ病院 日本医療機能評価 更新審査
- 11月16日 資料管理室のバイシード雇用開始

＊ ご意見箱への回答 ＊

【さわ病院】

Q：各方面に提出するため診断書をお願いしております。豊中市の他の病院で同じ保険会社に提出診断書は一通2,050円でしたがさわ病院では10,500円です。私も今迄各病院で診断書をお願いしましたがほとんど2,100円～5,250円迄でした。何故10,500円と高価なのか納得のゆく説明をお願い致します。

A：2050円に当たる診断書についてはわかりかねますが、当院の文書料は1,050円～10,500円と幅広く細かい設定となっております。ご指摘いただいた書類は年金診断書と思われませんが、これは初診時に遡って状況の調査が必要になる為時には医師以外の職種の職員が調査に加わることもあります。そのため膨大な量の資料となることもしばしばです。それらより医師が診断書を作成するためにはそれなりの時間と労力が必要であると判断した為です。その為当院では前回分を参考にできる2回目以降の作成には5,250円としております。(医事課)

Q：受付の人がこちらが質問してる最中にポケットから何か食べ物をだし食べました。それは質問中にたべないといけなかったのでしょうか？

A：ご意見ありがとうございました。本人へ確認いたしました但し今回ご指摘いただいた事実は確認できませんでした。何か他の動作を勘違いされたのかと思われます。受付での対応については改めて一人一人に対しきちんとした姿勢で臨むよう指導いたしました。(医事課)

Q：最近の新しい先生がこわいです。臨時でしんどいから来てるので話をするとあなたはどしたいのかとか、薬出してなおるものではないでしょ、とか言われて心が痛かったし、きずつきました。新しい先生がもう少し言葉

がよかったらと思いますのでよろしく願います。

A：ご指摘ありがとうございます。新しい先生に限らず、外来診療にとって、診察医の適切な話し方、態度、振る舞いは非常に重要な要素です。今後はこういった御指摘を受けないように、医局会で話し合い、より質の高い医療を提供できるように、周知させていただきました。ありがとうございました。(診療部)

Q：診察が早いのもいいですが、本当はゆっくり私たちの本音聞いてもらいたい。先生にもゆとりがほしい。

A：御指摘をありがとうございます。外来の担当医の先生によって、また患者さまの状態によって、診察時間にかなり差があるのは事実です。ゆっくりと診察をしてほしいとのことですが、個別性の高い問題でもありますので、一度主治医の先生にその旨伝えてみてはいかがでしょうか。その時は主治医の先生に余裕がなくても次の機会などに考慮してもらえと思っています。(診療部)

Q：二回目になりますので、これは如何かと思ひ、投書します。先生の都合で他の日に他の先生に診て頂く事になりましたが、臨時で診て頂くので、自分の担当医に、もう一度、診てもらって下さいと言って、薬で、日にちを少なくします。私は薬だけの日もありまして、4週間分を2回、診察で1回もらうのですが、臨時の先生が代わりに診察したり、薬を出す場合、如何な権限、があるのか、興味があるのかと思うのですが・・・？

A：当院では診療の質の確保のためにも継続性、責任性、迅速性を重視しており、その意味からも患者主治医制を基本としています。種々の理由で別の医師が臨時で診察する必要がある場合は、できるだけ早い機会に主治医の先生の診察を受けてもらうようにお勧めすることを原則としています。(診療部)

Q：一眞堂の果物類が高くてもずい。入院患者によくしてください。買い物だけが楽しみです。

A：果物に関しては、好んで買われる方が結構おられるので、なるべく商品を切らさないように、また、購入し易いように高くなく手頃な価格の物を選んで1個単位で販売するようにしています。味に関しても、果物店に確認してから仕入れるようにしています。今後も、ご指摘のような事が無いように、買物を楽しみにして戴けるように心掛けてまいります。（一眞堂）

Q：かす汁が少なくなったのでなっとう汁を出してほしい。

A：ご意見ありがとうございます。当院ではかす汁は冬の献立として12月・1月・2月に各1回お出ししております。回数に関しては今後検討していきたいと思っております。尚、なっとう汁は関西では馴染みが少なく、嗜好的にも偏りがあるため献立に加える予定はありません。（食養課）

Q：17日昼のたかなチャーハン少しさめてましたよ。

A：申し訳ございません。ダイニングをご利用の方と思われます。当院ではダイニングでお出しするチャーハンは調理後保温ジャーに移しております。10月17日の高菜チャーハンも同様にお出ししておりましたが、1台の保温ジャーの電源が切れていることに気づかずしばらく配膳していたようです。今後、そのようなことが無いよう定期的に電源の確認を行うようにいたしました。ご意見ありがとうございます。（食養課）

Q：受付のところで診察終了後、会計処理をお願いする時に待ってましたら（カウンター前で）後から来た人が「さっ」と前に入り、受付の人もそれを受け付けていました。他に

2人待って（並んで）いたのですが、そのような人（割り込む人）が今日私の場合だけでも2人いました。受付の人の中には「会計でしたら順番に並んでおられるので、並んで下さい」と告げられる人もいますが、他の人は割り込む人も受け付けておられます。（まじめに並んでいる人が長く待たされるので改善をお願い致します。）

A：ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。以前にも同様なご意見を戴き混雑時にはお待ち戴いている方に対して順番に対応するよう指導してまいりましたが行き届か無いところがあったようです。今後このようなことが無いように注意を払うよう指導してまいります。（医事課）

Q：外来のマルチディスプレイ、文字が中央から放射状に四方八方へ現れてくることがある。しかし読むときは上の段からしか読めません。あまりいいとは思えない。読む順に表示されるのが一番よい。変にこらないで。

A：ご意見ありがとうございます。皆様のより見易い表示について検討いたします。（医事課）

Q：外来の様式のおトイレに入ったら、そこにつけたるパイプで、頭を直撃して打った、設計上のミスで無いか調べて下さい。

A：外来の洋式トイレは車椅子の方がご利用できるように、スチール製の手すりを便器の両側に取り付けています。手すりの設置により、トイレのスペースが狭く感じられるかもしれませんが、設計ミスではございません。（管理課）

Q：11月22日（日）の昼のダイニングに米飯が無いのは何故ですか？

A：申し訳ございません。ダイニング予定献立表の11月22日昼食の「米飯」を誤って削除したこと気づかず印刷してしまいました。今後このようなことが無いよう注意してまいります

す。ご指摘ありがとうございます。(食養課)

Q： 外来の待ち時間があまりにも長すぎる。予約制やその他の方法をつかって、待ち時間の短縮方法を見つけ出してほしい。

待ち時間を有効に使えるような、有意義なもの、(例、雑誌、マンガ、音楽etc)をおくようにしてほしい。

A： 外来の待ち時間短縮のため、かねてより当院では精神科外来(再来)の場合は原則予約制をとっています。またその他の方法としては、一時間あたりの予約数を制限するか、外来主治医の先生の受け持ち数が片寄らないように工夫するなど今後も努力をしていきたいと考えています。(診療部)

今までも大画面に連続テレビ小説を移してほしい、野球が見たいなどご希望も戴きましたが、人それぞれによって好みも違いますし、診察順番を見落とされることもありますのでバックグラウンドの音楽と映像を流しています(できるだけ季節感を入れて)。本も趣味がありますのでご要望に応じてサザエさんと新聞は置いております。あとはご自分でご用意いただきたいと思います。

Q： 家族会の人数を増やす努力を家族のみならず、院長はじめスタッフが支援していただくようお願いします。青春時代に読んでみてほしい本が2つあります。それは、「愛と認識との出発」「君たちはどう生きるか」です。

A： の家族会につきまして、病院によっては病院主導のところもありますが、私たちはあくまでもご家族の自主活動と考えております。しかし会員の皆さんが企画されたことにはできるだけご援助しています。ただ人数を増やすことについてもこのように支援してほしいとご要望があれば協力させていただきます。については記憶しておきます。

Q： 入院費クレジットカード・デビットカード決済導入希望

<現状> 現金のみの支払い対応となっている

<問題点> 入院費など多額の場合、盗難リスクあり(ATMは東京三菱カードは無料だが他行カードは手数料かかる)

<導入によるメリット>

- ・患者側：多額の現金を用意することなく支払える。
- ・病院側：決済方法多様対応による顧客満足度向上。未収金の発生率低下&管理コスト削減

A： クレジットカードは一時ご利用いただいていた時期がありましたが現在は中止しています。今後再開できるように検討いたします。

ご意見

- ・病院の職員さんがこちらからあいさつすると障害者なのに挨拶を交わしてくれます。安心します。本当にありがとうございます。
- ・今、玄関前に流れている音楽は、選曲が良くて、すばらしい。私も前からこんな音楽が聞きたかった。クラシックはかたくて、しんどかった。どの方の提案でこうなったのか、感謝、感謝です。
- ・窓口担当者のTさんの接遇はバツグン(最高)。長年さわ病院でお世話になっていますが初めて、感じ良い気分をさせていただきました。

【ほくとクリニック病院】

Q： 10月4日は運動会が服部緑地であったようで、私はいろいろと調べてもらっていましたが、体調が悪く不参加でとても残念でした。次は文化祭ですね。受付で教えてもらいますが、こんな楽しい喜ばしい催し事は病院でも大々的に宣伝広告した、その後のニュースなども教えてほしいです。高校中退の私には文化祭など帰る母校のない者にとって救いです。ありがとうございます。恐れ入ります。

すが、日曜日は礼拝に出席しますので、祝日に開催していただきたいです。

A：ロータスクラブのニュース、写真などホームページでご覧いただけます。また、この機関紙ロータスにも担当した実行委員からの報告など掲載している時もありますのでこちらでもご覧下さい。(事務局)

ホームページアドレス

<http://www.hokuto-kai.com>

* 意味不明のもの、解読できないものについては割愛させていただきます。ご了承ください。

〈 投 稿 〉

先日文化祭にて思ったことである。日頃喜んでない人が喜んでいるのである。やはり喜びというのは人に思わぬ効果があるようである。喜ぶということは本人にも周囲にもよいようである。よる喜びには力があるようである。とはいえいつも喜べといわれてもなかなかできないことであるが、喜びををやすくすることは工夫をすることでできるようである。また笑顔にふれることも健康にいいようである。

私には心の思わぬところから健康というものはなりたつように思われる。

人間関係上、周囲に気を配るというのも大事であるが自由であることも大事である。

もちろん力を出すのも加減がある。個人の力にも色々な出し方があり、どれが一番よいかもいえない今日この頃である。幸せにも色々な方法がある時代である。

ルート66

- ・お車を もっていません 私には
タクシー乗車は ドライブ気分

天花

- ・バレンタイン もう気にしてる
のろまな子

* ロータスクラブ *



『文化祭を終えて』

11月ロータス文化祭 実行委員

11月8日に文化祭が行われました。実行委員となり野外のステージの骨組みや模擬店のテント建て、展示品の回収などを各部署スタッフの協力の下進めていきました。

ロータスでの一番の心配事といえば当日の天気。一週間前ともなると朝と晩の天気予報を確認し晴れることを願う日々が続きました。そんな願いが通じ、またみんなの頑張りが伝わったのか当日は見事に晴れ！気温も高く最高の文化祭日和になりました。前日までは準備などに追われ慌ただしい毎日が過ぎていきました。慣れない作業を行うため、常に何か忘れていことがあるのではないか、ちゃんと出来るのだろうかという不安と連日の準備の疲労で早く終わって欲しいという気持ちでいっぱいでしたが、当日参加された皆さんの嬉しそうな表情を見た瞬間にそんな気持ちはどこかに飛んでいきました。

今年は例年と異なり観るだけでなく患者様自身が参加できるようなものにしたいと話合い、午前中は数年ぶりに中庭の特設舞台でカラオケ大会を開催しました。「急遽、不参加などで空白が出来たらどうしよう」「司会者の負担が増えるのではないか？」など不安は山のようにありましたが、当日は多くの方に参加していただき、また飛び込みで参加したいという方までいらっしゃり大変好評でした。それぞれの応援者も工夫を凝らして会場を盛り上げてくださっていました。

午後は外部の方々に出演していただき南京玉簾やマジック、和太鼓などがステージで行われました。玉簾は観客の方にステージに上

