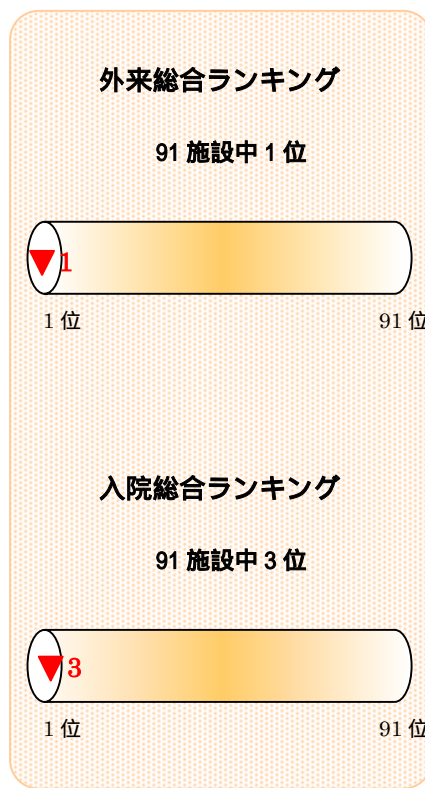


HAT CROSS

神戸赤十字病院広報誌
2005 Vol.8

10の医療サービスクオリティ		入院 91施設中	外来 91施設中
コミュニケーション	患者さんの言葉で正確にわかりやすく説明されていること	15位	2位
職員能力	職員の必要な技術と知識を身につけていること	17位	2位
ていねいさ	職員が親切で思いやりがありていねいであること	17位	2位
反応の早さ	職員が患者さんの要求や問題に迅速かつ創造的に対応していること	18位	2位
患者理解	職員が患者さんニーズを理解するよう努力し注意を払っていること	12位	2位
入手容易性 (アクセスの容易性)	待ち時間が少なく、立地的にも時間的にも便宜性が大きいこと	17位	2位
プライバシー保護	施設と職員を信用できること	20位	1位
信頼性	サービスに一貫性があり、正確に行われていること	18位	2位
安全性	サービスが安全であること	11位	1位
アメニティ	サービスクオリティが正確に形として表現されていること	3位	2位

サービスクオリティ別ランキング



病院患者満足度調査 総合ランキング

91施設中、外来1位 入院3位

平成16年度厚生労働科学研究費の補助を受けて行なわれた「臨床指標を用いた医療の質向上に関する国際共同研究（班長 国立保健医療科学院政策科学部長 長谷川敏彦先生）」の一環として、昨春秋に全国で病院患者満足度調査が実施され、当院も調査協力に参加いたしました。この調査は国立病院、労災病院、日赤病院、自治体病院、社会保険病院などの公的病院を対象に実施されました。当院は、自院の患者満足度を他病院と比較することにより、サービスの改善・向上につなげる目的でこの調査に参加いたしました。その結果、500床未満の急性期病院91病院中、神戸赤十字病院は外来総合ランキング1位、入院総合ランキング3位となりました。

この調査は良質なサービスを提供するために必要な10の要因を設定し、その一つ一つについて分析しています。外来部門では10の要因のすべてについて1ないし2位で、入院部門では3位から20位までに位置していました。当院は開院3年目を迎えました。開院当初より急病患者さまの入院診療を中心とした病院作りを進めてまいりました。診療所の先生方や地域の医療機関との密接な連絡のもと、病状が安定している

患者さまは診療所の先生方が診療し、急に治療や検査が必要になったときは当院で診療させていただくという連携作りに努めてまいりました。このような連携により、外来患者数は他の病院ほど多くなく、外来サービスが提供できているものと思われま。今後もこのような連携を進めていき、10の要因のすべてで1位をとれるように頑張っていきたいと思えます。入院部門については、総合3位とはいうものの、10の要因についてはまだまだ改善に努めるべきところがあります。今回の調査結果では具体的な改善事項もはっきりしており、改善すべきところは改善に努め、患者さまにより満足度の高い医療を提供できるように、私たち、神戸赤十字病院職員一同、頑張つてまいります。

また、院内には「患者さまの声の箱」や「相談窓口」を設けております。お気づきの事がありましたら、何なりとお知らせ下さい。職員だけでなく、患者さま、ご家族、地域住民の皆さま、診療所の先生方や地域の医療機関の方々とともに、よりよい神戸赤十字病院を作っていきたいと考えております。

「より良い治療を 目指して」

耳鼻咽喉科部長 雲井 一夫

耳鼻咽喉科



雲井耳鼻咽喉科部長

充実した検査・手術機器

平成17年9月より大津部長を引き継ぎ雲井部長が着任し、貴名副部長と2名体制で診療を行っています。

耳鼻咽喉科は2003年8月の開院時に新設された診療科です。地域の皆様に広く知って頂くにはまだまだ時間と努力が必要であると考えています。一方、新設であることのよい点として、検査・手術機器がすべて最新のものであるということがあります。診察室では耳、鼻、咽頭、喉頭の内視鏡所見をすぐにモニターで視ることができ、分かり難い耳鼻咽喉科疾患の患者様へのご説明にも役立っています。そのほかにも聴力、平衡機能検査機器や手術室での手術機器も最新のものが用意されています。



耳鼻咽喉科を受診される時の症状

- ・聞こえにくい
- ・耳だれがでる
- ・耳が痛い
- ・耳がつまって感じる
- ・鼻がつまる
- ・鼻水がでる
- ・鼻血がよく出る
- ・くしゃみが多い
- ・のどが痛い
- ・飲み込むときに痛みがある
- ・飲み込みにくい

耳鼻咽喉科の疾患

当科では主に次のような疾患を診療しています。耳疾患：急性・慢性中耳炎、中耳真珠腫、滲出性中耳炎。鼻疾患：アレルギー性鼻炎、慢性副鼻腔炎。咽喉頭疾患：急性扁桃炎、急性咽喉頭炎、扁桃周囲膿瘍、声帯ポリープ、咽頭・喉頭腫瘍。頸部疾患：唾液腺（耳下腺・顎下腺）腫瘍、甲状腺腫瘍、頸部リンパ節の腫大（感染・腫瘍）。

当科での治療法選択（より良い治療を目指して）

患者様にとって最も治療成績がよく、安全であると考えられる治療法を目指します。前記のような疾患に対し薬物、放射線、手術治療などいくつかの治療法がある場合、効果とリスクを考慮しながら患者様にとって最良の選択ができるよう支援します。

薬物治療が最良の治療法である疾患ではその選択について丁寧にお話するように心がけています。放射線治療が最も良い場合は当院放射線科と連携し治療させていただきます。また、手術が標準的な治療法であれば、当院では最新鋭の手術用顕微鏡や内視鏡手術機器が用意されていますので、それぞれの術式が安全に、速やかに行えるよう努力してゆく所存です。

今後当科で行っていく手術は以下のようなものです。慢性中耳炎に対する鼓膜形成術と鼓室形成術。アレルギー性鼻炎の鼻閉に対する下鼻甲粘膜炎凝固術。慢性副鼻腔炎に対する内視鏡的鼻内手術。声帯病変に対する顕微鏡下喉頭微細手術。頸部の腫瘍に対する頭頸部外科的手術。

担当医

部長：雲井 一夫（くもいかずお）
昭和56年神戸大学卒
医学博士
日本耳鼻咽喉科学会専門医
日本気管食道学会認定医
神戸大学医学部臨床助教授
日本頭頸部外科学会評議員

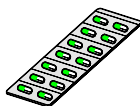
副部長：貴名 麻紀（ぬきな まき）
平成3年神戸大学卒
日本耳鼻咽喉科学会専門医



雲井医師 ・ 貴名医師

『治験って何？
～治験に参加してみたいと思ったら～』

薬剤部長 松林 照久



今回は、治験に参加するときのポイントをご紹介したいと思います。医師は「治験薬」を使えば病気に効果があると期待される患者様に、治験への参加をお尋ねします。治験に参加するか否かは、治験について詳しい説明を受けた後、患者様が決められるもので、決して強要されるものではありません。わからないこと、確認したいことなど、納得するまでどんなことでも質問することができます。説明を受けたその場で決めず、説明文書を持ち帰って家族に相談してから決めることもできます。また、断つたからといって、不利益な扱いを受けることはありません。

では、説明を受けるときのポイントをお示しします。

まず、何を目的としている薬であるかを聞きましょう。

治験薬の特長、現在使用されている薬との違いを知りましょう。

効果と副作用については、治験薬と現在使用している薬の両方を確認しましょう。

ご自分の生活パターンが、服用時間や来院日などのスケジュールとあっているか確認しましょう。

不都合が生じた場合の連絡方法を確認しましょう。

同意は文書で示し説明することが、義務づけられています。

しかし、治験に参加できるかどうかは、種々の検査を行い専門的に診断されますので、折角治験に協力してあげようと思われても参加できないことがあることをご理解下さい。

兵庫県・神戸市合同総合防災訓練に参加しました。

残暑なお厳しい9月4日、兵庫県・神戸市合同総合防災訓練が行われ、我々神戸赤十字病院も参加しました。横転したタンクローリーに、観光バス2台が衝突し、多数の負傷者が発生したとの想定で、100名近くもの市民の方々が模擬患者（逼真の演技、ご苦労様でした）として次々に到着しました。まず重症度を判別するトリアージ、その後の軽症から重症まで様々な患者さんの搬送、治療など、緊張感いっぱい訓練が行われました。特に今回は、家族相談窓口、マスコミ対策室や心のケア班の設定など、より実戦に近い形での訓練となり、来るべき災害時に、医療機関として我々の果たす役割の重要性を改めて認識させられました。

栄養課
だより

これから寒くなる季節には、おいしい食材が思い浮かびます。松茸、銀杏、秋刀魚、鮭、里芋と次にこれら食品を使った献立を思い浮かべます。国産の松茸には中々手が届きませんが、中国産、韓国産の松茸や、においまつたけ、味しめじと言われるほど味が良いしめじ等きのこ料理は格別ですね。きのこの栄養成分には、グルタミンなど、うまみのあるアミノ酸を多く含んでいますし、脂質の代謝を促進し粘膜や皮膚を保護するビタミンB2、便通を良くする食物繊維が多いのでがんの予防にもつながります。

成分の殆んどが水分で低エネルギー、肥満が気になる方におすすめで毎日摂りたい食品です。きのこの栄養成分と効用についてまとめました。

栄養課長
福井俊弘

食品名	栄養成分
椎茸	グルタミン酸、カリウム、ビタミン B2、不溶性食物繊維
しめじ	グルタミン酸、ビタミン B2、不溶性食物繊維
えのきだけ	グルタミン酸、カリウム、亜鉛、ビタミン B1、不溶性食物繊維
エリンギ	カリウム、ビタミン B1、ビタミン B2、不溶性食物繊維
きくらげ	カリウム、カルシウム、鉄、ビタミン B2、ビタミン D
なめこ	ムチン、エルゴステロール、不溶性食物繊維
舞茸	亜鉛、カリウム、ナイアシン、ビタミン B2、不溶性食物繊維
マッシュルーム	グルタミン酸、カリウム、ビタミン B2、D、不溶性食物繊維
松茸	カリウム、ナイアシン、ビタミン B2、不溶性食物繊維

栄養成分	効用
グルタミン酸	うまみ成分、尿の排泄を促進、細胞を柔軟に保つ
カリウム	細胞の浸透圧の維持、血圧を下げる
ビタミン B1	脚気予防、抗神経炎性ビタミン
ビタミン B2	成長促進因子、動脈硬化・発がん防止
ナイアシン	ペラグラ予防、アルコールの分解、冷え性頭痛の改善
カルシウム	骨や歯を作っている、心臓を規則正しく活動させる
亜鉛	皮膚や骨格の発育、維持に必要不可欠
鉄	不足すると息切れ、めまいなどの貧血症状
不溶性食物繊維	腸の働きを活発にする、大腸がんの予防

基本方針

1. 患者さまを中心として、人権と意思を尊重し、安心と満足が得られる医療を提供いたします。
2. 地域医療機関との連携を保ち、患者さまに一貫した医療を提供いたします。
3. 救急医療、災害救護活動、国際救援活動を行います。
4. 内外の医療従事者の育成に努めます。
5. わたしたちは、日々研修・研鑽し、明るく活力のある職場づくりに努めます。

神戸赤十字病院「患者の権利に関する宣言」

- 神戸赤十字病院は、医療の中心は患者さまであり、医療行為が患者さまと医療関係者との信頼関係の上に成り立つものであることを深く認識し、ここに、「患者の権利に関する宣言」を制定いたします。
- 当院の全職員は、この「患者の権利に関する宣言」を守り、患者さまの医療に対する主体的な参加を支援してまいります。
1. 一人の人間として、その人格・価値観などを尊重され、医療提供者との相互の協力関係のもとで医療を受ける権利があります。
 2. だれでも、どのような病気にかかった場合でも、良質な医療を公平に受ける権利があります。
 3. 病気、検査、治療、見直しなどについて、わかりやすい言葉や方法で、納得できるまで十分な説明と情報を受ける権利があります。
 4. 十分な説明と情報提供を受け、納得したうえで、検査や治療方法などを自分の意思で選ぶ権利があります。
 5. 自分が受けている診断や治療について、他の医師の意見を求める権利があります。(セカンドオピニオン)
 6. 自分が受けている医療を知るために、診療記録の開示を求める権利があります。
 7. 研究途上にある医療に関して、目的や危険性などについて十分な情報提供を受けたいうえで、それを受けるかどうか決める権利と、何らの不利益を受けることなくいつでも中止を求める権利があります。
 8. 診療の過程で得られた個人情報の秘密が守られ、病院内での私的な生活を可能な限り他人にさらされず、乱されない権利があります。

地域住民向け健康講座

～第10回HAT健康セミナーのご案内～

「鼻・副鼻腔疾患について」

日時：平成 18 年 2 月 1 日(水)

15 時 30 分～16 時 30 分

会場：神戸赤十字病院 3 階 研修室

演者：耳鼻咽喉科 部長 雲井 一夫

参加申込み・問い合わせは

下記まで電話または FAX でお申し込み下さい。

地域医療連携室(予約センター)

TEL : 241 - 9273 FAX : 241 - 9265

8月3日「たばこの害について」と題し、第8回HAT健康セミナーを開催しました。暑い中多数のご参加ありがとうございました。まず、榎本呼吸器科部長より、なぜタバコが身体によくないか、女性と喫煙について、たばこの常識のうそ、実際の禁煙の仕方について講演し、続いて戸谷薬剤師から、「ニコチン代替療法について」、「ニコチンガム」と「ニコチンパッチ」について具体的な使用法を説明しました。タバコはガンだけでなく、呼吸不全や心臓血管疾患の原因にもなり、特に女性の喫煙はお子様への健康にも影響します。そして禁煙することにより、これらの害を減らすことが可能です。このセミナーを機会に一人でも禁煙に関心を持って頂き、「禁煙の輪」がひろがることを希望しています。



第8回HAT健康セミナー「たばこの害について」

トピックス&ニュース

当院はかかりつけ医との緊密な連携のもとに
皆様の健康をお守りします。

当院では、診療所との連携による診療体制を推進
しています。

患者さまの症状にあわせた医療を提供するため、
当院とかかりつけ医が機能分担して、皆様の健康を
守ります。

普段の診療や健康管理はかかりつけ医が行い、専
門的な検査や入院治療は当院が行います。また、病
気が悪化したときや、急病になったときはいつでも
当院で診察します。

当院では、多数の登録医(かかりつけ医)の先生と
連携しています。

当院では、多数の登録医の先生や診療所の情報
をご覧いただけます。

かかりつけ医をお持ちでない方にはあなたに
合った、かかりつけ医をご紹介します。

「紹介状」が果たす大切な役

かかりつけ医の「紹介状」には、患者さまの病状
や検査の結果等の情報が記載され、これにより、当
院では患者さまに最適な治療をいち早く提供するこ
とができます。また、再び診療所で治療を受けられ
る際には、当院での治療内容を伝える役割を果たし
ます。

このように、紹介状は当院と診療所を結ぶ大切な
情報源として役立つています。

当院では、初診・再診の患者さまの診察予約を
お電話でとることができます。

受診の際は、是非かかりつけ医の紹介状をお持
ち下さい。