



満足度調査にご協力いただきありがとうございました



町立病院では、接遇の改善とサービスの向上を目的として、毎年2回、来院された方々にアンケート調査を実施しております。

これまでは、各部署ごとにそれぞれの調査内容で行っていましたが、今回から様式を統一し、平成28年9月26日から10月1日の一週間で実施しました。

今回、合計151人の皆様からご回答をいただき、集計結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

ご協力、たいへんありがとうございました。

(単位：%)

項目	非常に良い	良い	あまり良くない	悪い
院内の雰囲気	22	72	6	0
院内の清掃状況	31	66.5	2.5	0
プライバシーの配慮	20	74	5	1

(単位：%)

職種	挨拶				清潔感・身だしなみ				言葉づかい・対応			
	非常に良い	良い	あまり良くない	悪い	非常に良い	良い	あまり良くない	悪い	非常に良い	良い	あまり良くない	悪い
医師	44	54	2	0	37	63	0	0	39	60	1	0
看護師	40	60	0	0	35	65	0	0	36	61	3	0
介護士	37	61	2	0	32	68	0	0	27	70	3	0
リハビリ	48	49	3	0	36	64	0	0	44	51	5	0
院内薬局	35	65	0	0	24	76	0	0	31	69	0	0
検査関係	39	61	0	0	28	72	0	0	34	63	3	0
栄養士	48.5	48.5	3	0	33	67	0	0	34	60	6	0
事務関係	35	62	3	0	32	67	1	0	29	66	5	0

今回のアンケート調査の結果、職員の清潔感、身だしなみに関しては、概ね満足といった評価でしたが、挨拶、言葉づかい、対応では「あまり良くない」の評価もありました。

ご意見、ご要望の欄でも「挨拶を返さないスタッフがいる」「患者への呼びかけ方が不適切」「もっと患者のことを理解して対応してほしい」などの具体的なご指摘をいただいています。

定期的な接遇研修会や委員会を通して、よりご満足いただける対応を心がけて改善していきたいと思えます。

これからも、「非常に良い」を目指してがんばりますので、ご協力をよろしくお願いいたします。

☆職員接遇研修会を開催しました☆

町立病院では、11月22日(火)午後5時30分より、職員接遇研修会を開催しました。

これは、地域に親しまれ信頼される病院を目指して、毎年外部より講師をお招きして開催しているもので、今回は、接遇の基本からその必要性を主に勉強しました。

来院される方それぞれの立場により対応も少しずつ違いがありますが、基本となる挨拶や接し方は同様です。

今後も、来院される全ての方々に満足していただける病院を目指し、研修で学んだことを活かせるようしっかりと取り組んでまいります。

院内教育接遇委員会 平成28年度後期の取組目標

～ほっとする あなたの笑顔 その言葉～



看護師・介護士さんを随時募集しています。お気軽にお問い合わせください。

⑧緩和ケア：その他の苦痛（呼吸苦、精神的苦痛、家族・遺族の苦痛）

先日は緩和ケア講演会に大勢の方にご参加いただきましてありがとうございました！

さて、今回は痛み以外の症状について、中でも代表的な症状である「呼吸苦」「精神的苦痛」「家族・遺族の苦痛」についてお話ししたいと思います。



呼吸苦 ～酸素を吸っても外出、旅行はできます～

がんの症状の中で、「痛み」に次いで嫌な症状として「呼吸が苦しい」ということがあります。これは肺がんだけではなく、胃がんや大腸がんなどが肺に転移した場合、胸に水が溜まった場合などに起こります。呼吸苦に対する治療としては、まずは「酸素を吸う」ことが一般的です。これは病院だけでなく自宅でも受けることができ、「在宅酸素療法」（通称 HOT：ホット）と言います。これは自宅に酸素を濃縮する機械を置いて、いつでも酸素を吸うことができますが、自宅用だけでなく、移動用のポンベの貸し出しもありますし、場合によっては旅行先のホテルなどにも準備してもらえます。酸素が必要だからといって家に閉じこもる必要はなく、自由に外出することができるのです。

また、モルヒネには呼吸苦を取る作用もありますので積極的に使いますし、精神的な苦痛から呼吸苦が出る人には安定剤を使用したりします。さらには、体の姿勢を変えたり、うちわで扇ぐことで呼吸苦が和らぐという研究結果もありますので、これらはご家族にもできる治療と言えますね。

精神的苦痛 ～適応障害、うつ、せん妄について知っておきましょう～

がんの患者さんは身体的な苦痛だけでなく、精神的な苦痛も非常に大きいことは想像に難くないと思います。中にはただの苦痛だけでは済まず、医学的に介入が必要になる場合があります。例えば、がんが告知されたことによる「適応障害」（受け入れられない状態）、さらにそれが悪化すれば「うつ」に発展することもあります。これらの状態になった時は「ただの気の持ちよう」でどうにかなる問題ではありませんので、適切に診断治療（抗不安薬や抗うつ薬など）を行うことになります。

また、状態の悪化に伴い「せん妄」といって、自分の周りの状況がわからなくなることがあります。周りの人にとってみれば、急に頭がおかしくなってしまったのではないかとされるかもしれませんが、きちんと原因を判断して適切に対応することが重要です。高齢者であればあるほど、入院などの環境の変化により、「せん妄」が起きやすくなりますので注意が必要です。当院では心療内科の新井医師、埼玉医大国際医療センターの大西教授、石田臨床心理士とも連携しながらこれらの精神的苦痛に対して診療・ケアにあたっています。



家族の苦痛、遺族の苦痛 ～ご家族の苦痛にも対応しますので、いつでもご相談ください！～

緩和ケアでは患者さんの苦痛はもちろんなのですが、家族は「第2の患者」と言われるように、患者さんの傍で寄り添っているご家族の苦痛にも適切に対処する必要があります。ご家族が穏やかに過ごせなければ、患者さんも穏やかに過ごせるはずがありません。我々はご家族の苦痛に対しても、積極的に治療・ケアを行いたいと考えていますので、ご家族も何かあれば遠慮なく、ご自身のことを近くのスタッフにご相談ください。また、残念ながら患者さんが亡くなられた後、ご遺族になってからも新たな苦痛が生じることがあります。近しいご家族の死別の経験から、うつ病を発症するリスクは非常に高いと言われています。患者さんが亡くなられた後であっても、心の苦しみ、体調の変化などありましたら、お気軽に病院スタッフや保健課のスタッフにご相談ください。話をするだけでも少し心が紛れることもあるでしょうし、場合によっては一時的に薬を飲んで治療を受けるということも必要です。

総合診療科 医師 加藤 寿

外来からのお知らせ

休診

眼科：12月15日（木）神田Dr

年末年始の休診

12月29日（木）・30日（金）・31日（土）
1月1日（日）・2日（月）・3日（火）

変更

整形外科：12月13日（火）吉原Dr→関口Drに変更
整形外科：12月14日（水）関口Dr→吉原Drに変更
心療内科：12月10日（土）→12月17日（土）に日程変更

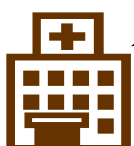
一次救急当番日

1月2日（月）



☆年に一度は「人間ドック」を受けましょう☆
お問い合わせ：総合健診センター（病院内）

直通電話：72-7510



〈発行〉 国保町立小鹿野中央病院 〒368-0105 埼玉県秩父郡小鹿野町小鹿野300番地
電話（代表）0494-75-2332 FAX 0494-75-3313

〈ホームページ〉「国保町立小鹿野中央病院」で検索、または「小鹿野町」のホームページからどうぞ。