

信頼される病院づくり

脳神経外科医が2名体制へ

留萌市立病院は、「地域センター病院」として、地域の医療水準の向上に貢献するという大きな使命を持っています。

特に直接生死にかかわる脳神経外科医の充足は緊急を有する課題でしたが、昨年4月から多田医師が、さらに11月16日から尾金医師が当病院へ赴任しており、脳神経外科医は2名体制となりました。

また、院内にCS委員会を設置して、患者満足度の向上に努めています。



脳神経外科勤務医 尾金一民 医師

着任のごあいさつ

はじめまして。この度、笹川院長からの「留萌地域の脳神経外科を何とかせんとならんのだ」という情熱に打たれ（撃たれ？）、平成21年11月16日より、留萌市立病院脳神経外科に勤務しています。

高校卒業までは旭川に暮らし、その後津軽海峡を越え、青森県内を中心に、岩手県、秋田県、宮城県、福島県と東北地方で脳神経外科の研究を積んできました。途中、アメリカ合衆国テネシー大学へ留学し、国外から日本を眺める機会も経験しています。

さて、脳神経外科学には、主として脳血管障害（脳卒中・あたり）、脳腫瘍（脳のでぎもの）、神経外傷（けが、頭部外傷、脊椎・脊椎外傷、末梢神

経外傷）、およびその他の分野がありますが、私は脳血管障害を中心に一通り経験してきました。

私の学問的出発点は、くも膜下出血と、それに伴う脳血管れん縮の原因究明と治療です。この意味は極論すると、その脳血管れん縮を完璧に治療できれば、くも膜下出血の恐怖は半減する、とも言えるものです。しかし、道は未だ遠いのであります。

臨牀的（実際の医療）には、脳動脈瘤の手術（くも膜下出血の未破裂脳動脈瘤）、脳梗塞の手術（血行再建術）、脳腫瘍、頭部外傷、顔面けいれん（顔が勝手にピクピク動いて非常に不愉快）や三叉神経痛（顔が痛くて洗顔すらできな

い）の手術、脳梗塞の内科的治療などを行ってきました。現在までの経験を生かし、当地においても二次医療圏で可能な治療は全て行うことを考え、診療にあたっています。

地域の皆さんのご協力とご理解の下、少しでもお役に立てればと思っています。最後に、当院ではすでに脳ドックによる脳評価を行っています。個人には、くも膜下出血の原因となる脳動脈瘤のより積極的な診断と治療を考えています。もし、ご家族の中にもくも膜下出血の方がおられる場合はお気軽に相談いただければと思います。よろしくお願います。

（顔が痛くて洗顔すらできな

市立病院CS(顧客満足)委員会活動報告

市立病院では、患者、地域住民、職員が満足するための方法を調査研究し、提言及び自ら実践するCS委員会を設置しています。その活動を報告します。

CS委員会の目的

当院のCS委員会は、平成20年7月に医師や薬剤師、看護師、検査技師、放射線技師、臨床工学士、管理栄養士、事務職員で横断的に構成され活動がスタートしました。

委員会は、「地域にねぎされた 信頼される 病院をめざします」と言っ留萌市立病院の理念を実践することを目的としています。

そのためには、患者、職員、地域住民が満足するための方法を調査研究し、研究成果を提言するとともに、自らが実践することになっています。

CS委員会の活動

委員会の活動は、月1回ですが、4つのプロジェクトチームを設置することにより、それぞれが自ら活動できるようにしています。

外来待ち時間短縮プロジェクト

外来待ち時間の解消に取り組みました。

予約していない方に番号札を配布したり、医師の急患対応で診療が中断した時に院内放送をかけたりと、患者満足度の向上に努めています。

【活動内容】

- ① 外来待ち時間短縮アンケート（職員対象）の実施
- ② 外来中断の院内放送実施
- ③ 予約外（新患・再来）患者に対する番号札配布
- ④ 適正な予約枠の設定・検討
- ⑤ 予約コールセンターの開設計画

病院食改善プロジェクト

入院中の食事に対する不満も多く、その解消のためにも、職員自らが食事を試食しました。一般的な食事ばかりではなく、さまざまなメニューも試食しました。お膳についている食札を利用し、患者さんから広く意見をいただいています。

長期間、入院している方に配慮して、献立変更のサイクルを増やしたり、塩分を使用せずに味を濃くするなど工夫も加えました。

【活動内容】

- ① 試食会の実施
- ② 食札による患者意見の聴取
- ③ 献立サイクルの変更（年2回→年4回へ）
- ④ 味付けの工夫（塩分を使用せずに味を濃くする等）
- ⑤ 入院患者・看護職員を対象にアンケート実施

職員満足度向上・接客改善・行動指針作成プロジェクト

接客に関する不満も多く、接客改善により好評価が得られることを目的とし、様々な活動を実施するほか、職員間

の風通しを良くする工夫を行ったり、当院職員が価値観と理念を共有し、共同行動をとるための指針を作成する活動を行っています。

【活動内容】

- ① 行動指針の作成
- ② 接客研修に関する講習会の実施
- ③ 入院患者へのアンケート実施
- ④ 職員用の接客意見箱設置

地域住民の満足度向上プロジェクト

病院への理解を高めることが必要であるとの認識のもと、各種医療情報などの提供を行い、自ら変革に努める市立病院の在り方を理解していただくよう活動を行っています。地域に安心を与えられる市立病院とは、患者はもとより地域住民や職員の満足度が高い病院だと考えます。

【活動内容】

- ① 情報ボケットの設置
- ② 講演会の実施
- ③ 広報紙の発行
- ④ 各種団体や町内会との意見交換会