

病院長挨拶

本院の接遇研修

一般に、「医療に携わろうとする人には、悪い人はいない。みんな、ひとのためになることをしたいという気持ちがあるからこそ、この職業に就いた。」と私は思っています。時間外にも関わらず、夕方開かれる研修会に大勢の職員が熱心に参加する、それも自主研修として。というのは、ほとんどの病院で見られる光景です。他分野から病院に転職して来られた方は、一様にこのことに驚きを覚えるようです。しかし、そのことと実際の職場における職員の振る舞いとは同じではありません。廊下の真ん中で大声を出して職員同士が立ち話する、患者の皆様にもタメ口で話しかける、笑顔が無い、など、本人にいくら悪気がないとはいえ、このようなクレームをいただくことは、職業人としては失格です。医療は本質的に“丸ごと人が人にするサービス”なのであります。そのため、私たちは、院内で年に数回接遇研修を実施しています。自分たちの本来の性格や気質、それらに基づく個人としての人への対し方とは別に、職場における患者の皆様さまや同僚への接し方は、学んで磨かなければ、ガバナンス（統治性）のない企業となってしまいます。患者の皆様がどのような心理状態にあるのか、どのような場合に不満を抱くのか、言葉遣い、身だしなみ、立ち居振る舞いはどうあるべきなのか、などを一流企業の担当者を講師として招いて研修しています。

これからも私たちは接遇改善の意識を一步でも高め、具体的な言動に繋げていきます。何卒、皆様のご私たちに對する忌憚のないご感想、ご意見を今後ともよろしくご意見申し上げます。来るべき新病院では、新しい建物にふさわしいレベルアップしたサービスを皆様にご提供していきたいと念じています。



平成 27 年 9 月

新小山市民病院 理事長・病院長 島田和幸

退院・転院に関する相談は … 入退院支援室 困ったときは … 相談窓口

患者支援センター 医療相談室 保健師 多賀谷 邦子

病気やけがは、いつも予定外に発生します。予定外のことなので、誰でもいろいろと戸惑います。病気やけがそのものに対する不安はもとより、生活を支える基本動作（食事、入浴、排せつ、移動、着替え、洗面など）が変わってしまうと、いろいろと生活面での不都合が生じることが多いと思います。生活面での不都合は、家事、仕事、金銭面、介護、育児、教育など、今まで当たり前に行っていた生活に現れ、困り事となってしまいます。

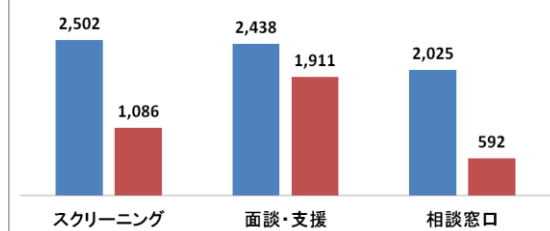
そこで、患者の皆様のご退院後の生活ができるだけスムーズにいくよう支援する体制が必要です。患者支援センターでは、入退院支援室の看護師が皆様のご入院時に退院に向けての支援計画を立て、適正な時期に退院・転院できるよう支援しています。

また、「退院って言われたけど、家で生活が不安だな」「介護保険とか介護サービスってどうやって利用するの?」「十分な治療は受けたいけど、治療費や入院費が払えるかどうか心配」など、入院や外来通院にかかる不安や困りごとがありましたら、医療相談室にご相談ください。医療相談室では社会福祉士、保健師がお話を伺い、必要な情報を提供し、患者・家族の皆様がよりよい意思決定ができるよう支援しております。

私たちは、年間 2500 件の退院支援スクリーニング、2400 件の面談と退院・転院についての話し合いと支援、2000 件の患者相談窓口での相談実績があります。私たちに、お任せください。

入退院支援室・医療相談室の活動状況

■ H26年度 ■ H27年度(4~7月)





第4回「新小山市民病院 ふれあ祭り」を開催します。

日時 平成27年10月4日(日) 9:50 ~ 15:00

会場 新小山市民病院

☆ミニ講演会(無料)☆

- ①10:15~10:45 「脳卒中を予防するための十か条」
新小山市民病院 看護師長 大出 悦子
- ②11:00~11:30 「嚥下障害ってご存知ですか？」
~Let's食べるためのお口づくり~
新小山市民病院 主任看護師 中田 律子
- ③11:45~12:15 「認知症について知ろう」
新小山市民病院 副師長 青木 千江美
- ④13:15~13:45 「子どもと食物アレルギー」
グリムこどもクリニック 院長 福田 典正 先生
- ⑤14:00~14:30 「ロコモティブシンドロームと骨粗鬆症」
関根整形外科医院 院長 関根 修一 先生

☆イベント☆

- ★オープニングセレモニー
小山中学校 (吹奏楽部) 9:50~
- ★各種医療相談コーナー
- ★各種医療体験コーナー
無料骨密度測定・眼圧測定・内視鏡操作体験 等
- ★新小山市民病院紹介コーナー
- ★バザー・模擬店
うどん・焼きそば・わたあめ・
ポップコーン・チョコバナナ等の販売
- ★ゲーム・クイズコーナー
- ★エンディングセレモニー
栃木ジュニアオーケストラ

バザーや模擬店、スタンプラリーも開催！ぜひ、遊びにいらしてください。



健康公開講座『糖尿病教室』

- 9月19日(土) 10:00 ~ 12:00
内分泌代謝科 部長 永山 大二 「糖尿病はどんな病気？」
薬剤部門 副技師長 川上 啓子 「糖尿病の薬物療法」
リハビリ部門 理学療法士 石井 憲治 「糖尿病の運動療法」
- 11月21日(土) 10:00 ~ 13:30
~脱!糖尿病克服祭り~
内分泌代謝科 部長 永山 大二
「糖尿病はどんな病気？」 他
1日を使って盛り沢山の内容で行う予定です。



※ この日のみ、昼食代として500円を頂戴いたします。



新病院一般公開について

新小山市民病院は、平成28年1月に新病院へ移転します。
一般公開を **11月28日(土)14時** から行います。
見学希望の方は、**新病院の正面玄関前**にお集まりください。
この機会に新しい診察室や病室の見学をしてみませんか？

新病院進捗状況



新病院建設完成まで、残すところあと1ヵ月を切りました。各エリア、急ピッチで工事が進んでおります。こちらは、8月21日現在の様子です。

☆現在および未来の看護師さんへ☆

~新病院見学会のお誘い~

当院への就職を希望される方、および学生の皆さんを対象とした、新病院見学・意見交換会を下記日程で行います。見学希望の方は、**お電話にて申込み**をお願い致します。たくさんのご応募お待ちしております。

日時: 11月29日(日)10時~

詳細・問合せ先: 人事課 21-3886

