

「今月のトピックス」

腎・尿管 体外衝撃波結石破碎装置の案内

平成31年3月20日より、「腎・尿管 体外衝撃波結石破碎装置」が新しくなりました。



【尿路結石とは？】

腎臓・尿管・膀胱・尿道などにある結石を尿路結石といいます。尿路結石は、尿成分から析出される結晶が、腎臓の内部表面に集まり生成されます。結石が小さい場合は尿管を通して、自然に体外に排出される場合があります。

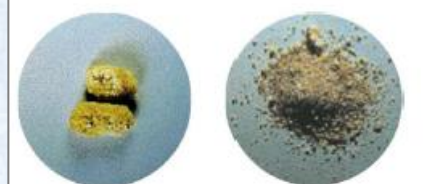
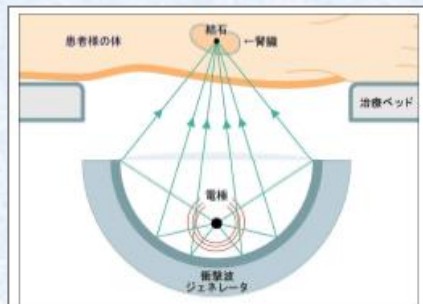
【体外衝撃波結石破碎法とは？】

体外で発生させた衝撃波を集束させて、これを腎や尿管の結石につたえ結石を砂状に破碎します。そして砂状になった結石は、尿の流れとともに自然に排出されます。結石で悩む人にとって、開腹手術をせずに体内の結石を砂状に細かく砕くまさに理想的な治療法です。

【当院の治療装置による体外衝撃波結石破碎法の利点は？】

- ◆ 体への負担が少ない治療法の代表として患者さんにも広く受け入れられています。
- ◆ 新しく開発された衝撃波発生技術により、結石の破碎効果が高く治療時間が更に短縮されました。
- ◆ 治療ベッドに寝たまま治療が受けられます。

※この治療についての詳しいことは医師にご相談ください。



「ご意見・ご要望について」

Q：11番西外来受付にて問い合わせするも、4～5人の方々、目に優しさも感じず病院施設でありながら、ホスピタリティを感じることが出来ませんでした。以前も、嫌な感じを受ける対応があったのがこの受付です。目で笑みを表す事の重要性を市立の病院として考え直してください。

A：以前より、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。引き続き院内で接遇に関する研修会を実施し、職員に指導を行って参ります。接遇に関し、患者さんから褒めのお言葉が頂けるように病院全体で取り組んで参りますのでよろしくお願いいたします。

Q：本日、日曜日より高熱がでまして、予約なしで診察していただきました。患者の身になりすごい早い対応して下さいました。この病院に来てよかったと思います。●先生ありがとうございました。

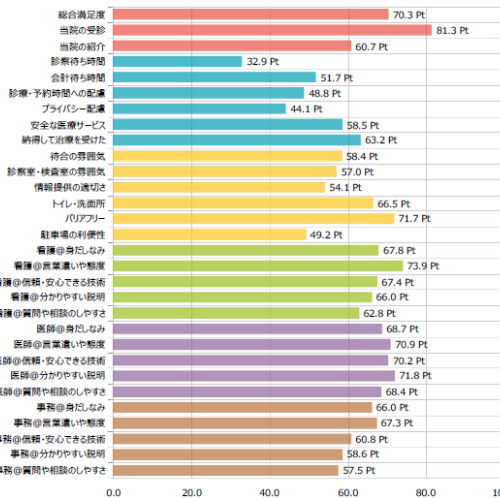
A：この度は褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後も当院に来て良かったと思っていただけますよう職員一同努めて参ります。

「今月のトピックス」

患者満足度調査結果のご報告

2019年3月5日に実施した患者満足度調査結果についてご報告いたします。
 ご協力いただきましてありがとうございました。
 当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てて参ります。

IV-1. 満足度ポイント一覧



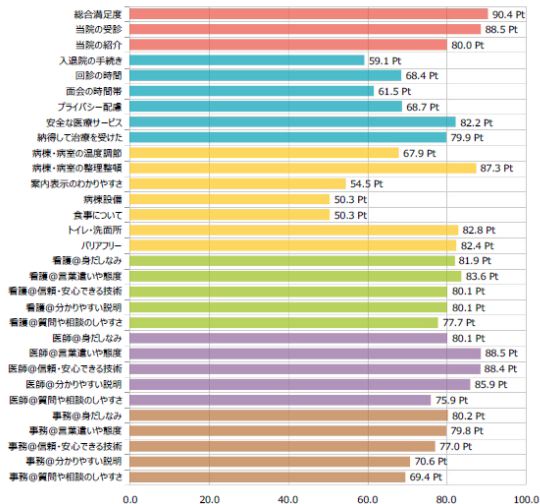
総合満足度 70.3 ポイント

総合満足度
 医療サービス
 施設・設備・情報提供
 看護師の接遇
 医師の接遇
 事務の接遇

最もポイントが高いのは、「当院の受診」の81.3ポイントです。
 次に「看護@言葉遣いや態度」の73.9ポイント、「医師@分かりやすい説明」の71.8ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の32.9ポイントです。
 ※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

外来満足度

IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 90.4 ポイント

総合満足度
 医療サービス
 施設・設備・情報提供
 看護師の接遇
 医師の接遇
 事務の接遇

最もポイントが高いのは、「総合満足度」の90.4ポイントです。
 次に「当院の受診」(医師@言葉遣いや態度)の88.5ポイント、「医師@信頼・安心できる技術」の88.4ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「病棟設備」の50.3ポイントです。
 ※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

入院満足度

【外来満足度】

調査期間：2019年3月5日
 調査対象者：調査実施期間内に来院された患者さん
 配布数：359部
 有効回答数：332部

【入院満足度】

調査期間：2019年3月5日
 調査対象者：調査実施期間内に入院されている患者さん
 配布数：252部
 有効回答数：166部

「ご意見・ご要望について」

Q：パントリーの席取りをしている人がいる。トイレなどの短時間なら許せるが、ちょっとした荷物を置いて長時間誰もいなくなるのはいかがと思う。諦めて行ってしまおう人がたくさんいる。

A：貴重なご意見ありがとうございます。この度のお声を受け、談話室内に「談話室をご利用される方へお願い」を掲示し、他の方の迷惑とならないよう十分配慮いただくお願いをこれまで以上に徹底して参りますのでよろしくお願いたします。

Q：紹介状をもって泌尿器科へ初診の折、腫瘍があると診断され、驚きました。初診の折、家族と手術の内容説明を受けた時、●先生の詳しくわかりやすく優しい心遣いの説明に不安感を持たずに手術を受けることができました。(この先生なら大丈夫、信頼できると思い)手術の前の検査の手際よさもありがたかったです。●先生に心から感謝御礼申し上げます。ナースの方々の優しい親切な対応に御礼申し上げます。ありがとうございました。

A：医師、看護師へお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このようなお言葉が大変励みになります。これからも、患者さんに寄り添い、安心して治療に専念していただけるよう、職員一同、努めて参ります。

「今月のトピックス」

日本医療機能評価機構による病院機能評価の認定を取得

認定証

Certificate of Accreditation



認定第JC1630-3号
Accreditation Number

主たる機能：一般病院2
Hospital Type 2
(主として、二次医療圏等の比較的広い地域において急性期医療を中心に地域医療を支える基幹的病院)
機能種別版評価項目3rdG: Ver.2.0

指定管理者学校法人聖マリアンナ医科大学
川崎市立多摩病院 殿
Kawasaki Municipal Tama Hospital

病院名
Hospital Name

貴病院が日本医療機能評価機構の定める
認定基準を達成していることを証する

This is to certify that the above hospital has demonstrated satisfactory compliance with the applicable JCQHC accreditation standards.

認定期間：2019年6月5日～2024年6月4日

交付日：2019年5月10日

初回認定：2009年6月5日



〈認定3回目〉



公益財団法人 日本医療機能評価機構
Japan Council for Quality Health Care

代表理事 理事長 河北 博文
Chairman of the Board Hirobumi Kawakita



評価基準の厳格な遵守と国際標準に
適合性を証明しています。
JCQHC is accredited by ISO 9001 and
complies to all international standards.

当院は、2019年5月10日に、公益財団法人日本医療機能評価機構による「病院機能評価（3rdG:Ver.2.0 一般病院2）」の認定を取得しました。

（認定期間：2019年6月5日～2024年6月4日）

病院機能評価は病院の組織全体の運営管理および提供される医療について、公益財団法人日本医療機能評価機構が中立的、科学的、専門的な見地から審査する第三者評価です。

当院は今後とも、市民がいつでも、安心して満足できる、愛ある医療を提供できるよう、職員一同努めて参ります。

「ご意見・ご要望について」

Q：11番西外来受付の対応が人としてありえません。サービス業ではないので患者に対して必要以上に手厚い対応はする必要はないと思います。しかし、受付という非常に短時間のコミュニケーションで患者にストレスを与えない程度の対応は一律で行えるように研修等すべきだと思います。あまりにもひどかったので書かせて頂きました。

A：この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。頂きましたご意見は直ちに責任者へ報告し、今後は、このようなことの無いよう適切な接遇を徹底するよう指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。

Q：大変お世話になりました。一週間前の日曜日に時間外受付で息子が肺炎のため入院しました。初めての病院ですが、先生や看護師の皆さんが一生懸命に手当てをしてくださいました。その上、患者の家族である私のことまで気にかけていただき、本当に心温まります。刻み食も実に丁寧に作ってくださいました。また、院内全体が清掃が行き届いていて、清潔感が漂っています。居心地が最高です。良い気持ちで過ごした9日間です。本当にありがとうございました。

A：この度は、大変嬉しいお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。当院での入院生活を快適に過ごしていただいたご様子をうかがえ大変嬉しく存じます。これからも、患者さんに寄り添い、安心して治療に専念していただけるよう、職員一同、努めて参ります。

「今月のトピックス」



熱中症予防のために

室内では・・・

- 扇風機やエアコンで温度を調節、遮光カーテン、すだれ、打ち水を利用、室温をこまめに確認

外出時には・・・

- 日傘や帽子の着用、日陰の利用、こまめな休憩、天気の良い日は、日中の外出をできるだけ控える

からだの蓄熱を避けるために・・・

- 通気性のよい、吸湿性・速乾性のある衣服を着用する、保冷剤、氷、冷たいタオルなどで、からだを冷やす

こまめに水分を補給・・・

- 室内でも、外出時でも、のどの渇きを感じなくても、こまめに水分・塩分、経口補水液（水に食塩とブドウ糖を溶かしたもの）などを補給する

引用：厚生労働省「熱中症関連情報」

「熱中症」は、高温多湿な環境に長くいることで、徐々に体内の水分や塩分のバランスが崩れ、体温調節機能がうまく働くなり、体内に熱がこもった状態を指します。屋外だけでなく室内でも何もしないときでも発症し、救急搬送されたり、場合によっては死亡することもあります。

熱中症について正しい知識を身につけ、体調の変化に気をつけるとともに、周囲にも気を配り、熱中症による健康被害を防ぎましょう。

【熱中症の症状】

めまい、立ちくらみ、手足のしびれ、筋肉のこむら返り、気分が悪い、頭痛、吐き気、嘔吐、倦怠感、虚脱感、いつもと様子が違う

○重症になると

返事がおかしい、意識消失、けいれん、からだが熱い

自分で水が飲めない、意識が無い場合は、すぐに救急車を呼びましょう！

「ご意見・ご要望について」

Q：婦人科がん検診の件でお願いがあります。結果に特に問題がない場合はメールや郵送での通知は可能でしょうか。先日、検診、結果で2日会社を休みました。組織がうまく取れていなかったということで再検査になり、また2日休むことを余儀なくされました。Face to faceが必要な結果のお話でもないように思えましたのでそのようなラッキーな結果には来院せずに対応できる方法のご検討をよろしくお願いいたします。

A：当院健康診断部では、川崎市がん検診のみを受けられる方には結果のお知らせについて、ご本人様の希望を予め伺い、郵送または窓口手渡しをご選択していただいております。しかしながら要精密検査となった場合は、通常の保険診療となり、医師からの結果説明が必要となるため、検査結果を郵送することはできませんので、ご了承願います。

Q：5月中旬より、約20日弱の間入院しお世話になった者ですが、感じたことを感謝の気持ちで一筆とらせていただきました。まず担当の先生は昼は外来で御多忙の中で早朝及び夜遅くにベッドまで足をお運びいただいたことに恐縮でした。そして、看護師の皆さんいつも笑顔でキビキビと対応していただいたことに病人にとってどれ程救われたことかと心より感謝しております。本当にありがとうございました。

A：医師、看護師に対してお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このようなお言葉が大変励みになります。これからも、患者さんに寄り添い、安心して治療に専念していただけるよう、職員一同、努めて参ります。

《今月のトピックス》

入院のお食事の献立改善に向けての取り組み



安全で美味しい食事の提供

- 急性期、地域医療支援病院であることを考慮し、安全で美味しい食事を提供いたします。

メニューの拡充

- 平均入院日数が10日程度であることを踏まえ食材や調理方法の重複がないよう見直します。

嚥下食への対応

- 2019年6月から嚥下食や食事コメントの見直しを行い、「キザミ食」と「一口大食」の2種類になりました。

栄養補助食品の見直し

- たんぱく質制限食のエネルギー補助食品の見直しを行います。



食欲を増進

- 高齢者の味覚低下による食事摂取不良対策として、量を減らして味のメリハリをつけた食事、盛り付けや食器の工夫を計画しています。

《ご意見・ご要望について》

Q : 1番再診窓口の〇さん（女性の受付の方）に保険証の確認をお願いしましたが、受け取り方もものすごくザツで感じが悪く、ハアとため息をつきながらやる始末。すごく不快な気持ちになりました。受付をやる資格がないと思います。改善してください。

A : この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。患者さんの気持ちに寄り添った接遇を心がけて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。

Q : 久しぶりに検診で訪れました。何よりも対応頂いた各部門の職員の方々の行き届いた配慮が素晴らしく日頃の研鑽と内部の意思疎通が日頃から図られていることの結果であろうと推察しました。来訪する患者は益々高齢化が増加し、煩わしいことも増えることは間違いありません。どうぞ今後とも見通しの良い明瞭な対応をお続け下さいますように。50年以上川崎市民を続ける身として嬉しい限りでしたので一筆。

A : この度は、大変嬉しいお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このようなお言葉が大変励みになります。これからも、患者さんに寄り添い、安心して治療に専念していただけるよう、職員一同、努めて参ります。

「今月のトピックス」

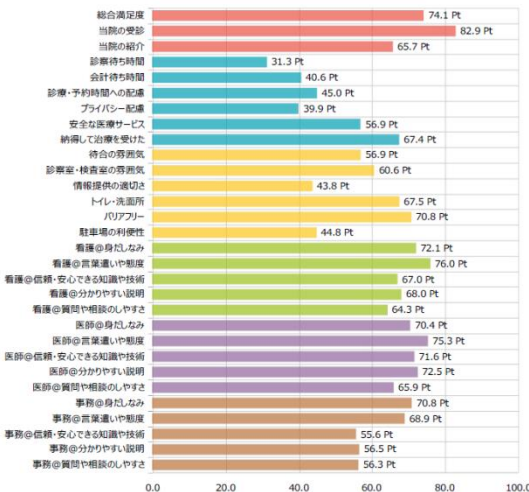
患者満足度調査結果のご報告

2019年9月18日に実施した患者満足度調査結果についてご報告いたします。

ご協力いただきましてありがとうございました。

当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てて参ります。

IV-1. 満足度ポイント一覧



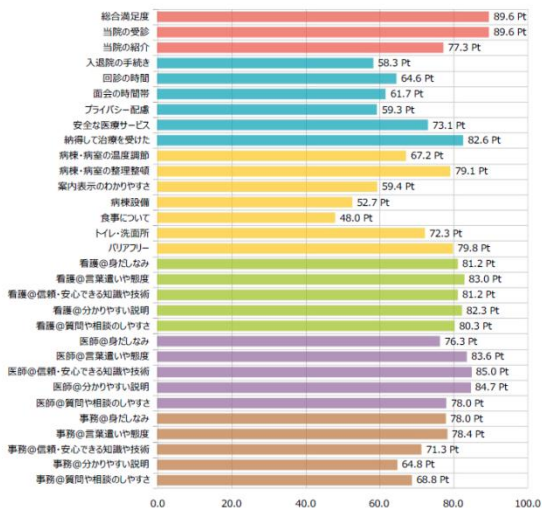
総合満足度 74.1 ポイント

- 総合満足度
- 医療サービス
- 施設・設備・情報提供
- 看護部の接遇
- 医師の接遇
- 事務の接遇

最もポイントが高いのは、「当院の受診」の82.9ポイントです。
 次いで「看護@言葉遣いや態度」の76.0ポイント、「医師@言葉遣いや態度」の75.3ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の31.3ポイントです。
 ※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

外来満足度

IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 89.6 ポイント

- 総合満足度
- 医療サービス
- 施設・設備・情報提供
- 看護部の接遇
- 医師の接遇
- 事務の接遇

最もポイントが高いのは、「総合満足度」「当院の受診」の89.6ポイントです。
 次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の85.0ポイント、「医師@分かりやすい説明」の84.7ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「食事について」の48.0ポイントです。
 ※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

入院満足度

【外来満足度】

調査期間：2019年9月18日
 調査対象者：調査実施期間内に来院された患者さん
 配布数：339部
 有効回答数：329部

【入院満足度】

調査期間：2019年9月18日
 調査対象者：調査実施期間内に入院されている患者さん
 配布数：194部
 有効回答数：135部

「ご意見・ご要望について」

Q：浴室のシャワーマットのすべり止めを新しいものに替えてはどうでしょう。

A：貴重なご意見ありがとうございます。速やかに新しいものに交換いたしました。

Q：8泊9日の入院生活、皆様のお陰様で安心して生活することができました。本当に感謝の気持ちです。ここで落ち着いた時間を頂けたことで心と向き合うことができました。最期、何もできなくなってしまう残り続けるのは愛と心。命は一つ繋がっているのなら人に優しく自分に優しく在ろうと笑顔はそれを全て伝える強さなのだ。ここにいる看護師さん、先生、薬剤師さん、受付の方、お掃除の方、調理の方、ボランティアの方々から教わりました。とても素晴らしい環境と丁寧な人達に囲まれてとても私は幸せでした。この気持ちを忘れずに生きていきます。ありがとうございました。皆様の心と体の健康を祈ります。

A：医師、スタッフへお褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。当院での入院生活を快適に過ごしていただき、大変嬉しく存じます。これからも、患者さんに寄り添い、安心して治療に専念していただけるよう、職員一同、努めて参ります。

《今月のトピックス》

速報!! インフルエンザの流行期に入りました!



主な症状…突然の高熱（熱が出ない場合もある）、頭痛、全身倦怠感、筋肉痛・関節痛などが出現し、鼻水・咳などの呼吸器症状が急速に出現する場合があります。
※いわゆる「かぜ」と比べて全身症状が強いのが特徴です。



STOP

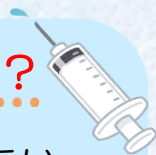
インフルエンザの予防は??

- ①外出後は手洗いを! ②室内は適度（50～60%）な湿度で
- ③十分な休養とバランスの良い食事を
- ④流行期の人ごみや繁華街への外出には注意!
- ⑤咳が出る又は周囲に咳をしている人がいるときは、マスクを着用しましょう!



出典：川崎市健康福祉局保健所 感染症対策課

予防接種をしましたか?



接種すれば絶対にかからない、
というものではありませんが、
予防のひとつとして
重要です。



感染対策の基本は手指消毒!

当院の職員は、いつでも
手指消毒をするために、
アルコールジェルの入った
ポーチを身に付けています!

**もちろん鈴木病院長も
装着中♡**



《ご意見・ご要望について》

Q：入院患者が質問した時、とても面倒くさそうにしているナースがおりました。患者さんが最後まで私の話を聞いてくれないと、悲しそうでした。見舞いの私がふと目にした景色ですが辛かったです。多忙なのはわかりますが、もう少し対応があるのではないのでしょうか。

A：貴重なご意見をいただきありがとうございました。患者さんが安心して治療を受けることができるように、患者さんに寄り添った看護の提供に努力し、また職員の教育に力を入れて参ります。

Q：入院しています。お食事がとてもおいしい。塩分を控え、味が足りなくなるのを出汁で上手に補っていて美味しくいただきました。薄味なのにおいしい。ちゃんと素材のおいしさを楽しめました。ありがとう。煮物おいしい!

A：この度はお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後も患者さんに安心して美味しく召し上がっていただけるよう、努めて参ります。

《今月のトピックス》

悔るな！ ノロウイルスの感染力

☞ ノロウイルスによる感染性胃腸炎にも注意が必要です。

主な症状…吐気・嘔吐・下痢・腹痛・軽度な発熱

予防策…外出時や食事前、調理前の手指衛生が重要です。

アルコール消毒は効果が薄いといわれるため、
流水と石鹸による手洗いを推奨します。

**牡蠣が原因とは限らない？!**

牡蠣＝ノロウイルス感染と言われがちですが、直接食べていなくても調理した人・器具から感染する場合があります。

【一般的には冬場(11月～)が流行期と言われています。】



《ご意見・ご要望について》

Q：先ほど、5分くらい見ていたが、自転車を停めて駅の方に行く、明らかに病院に関係のない人間が3～4人いた。患者が止められず困る。

A：貴重なご意見ありがとうございます。来院者以外の駐輪をお断りするために、12月16日より、警備員による立哨強化するとともに、夜間の時間帯や休診日に駐輪場の一部にロープを設置する等を実施しております。

Q：この度は大変お世話になりありがとうございました。久々の入院、初めての手術でかなり緊張しておりましたが、寄り添っていただいた先生、ナースの皆様には本当に精神的に救われました。大変感謝しております。ありがとうございます。私が言うのもなんですが…これからもお体に気をつけてくださいませ。ありがとうございました。

A：医師、看護師へ温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。これからも、患者さんに寄り添い、安心して治療に専念していただけるよう、職員一同、努めて参ります。

「今月のトピックス」

とろみ付き自動販売機のご紹介



摂食や嚥下に障害のある患者さんに水分を提供するための手段として、2019年11月から病院5階 談話室に「とろみ付き自動販売機」を設置しております。

とろみの濃度設定がありますのでご利用の際は病棟スタッフへお申し出ください。



「ご意見・ご要望について」

Q：家族の手術を待っている間、3時間以上こちらで待ってました（談話室）。寒くて防寒着が必要だと感じました。もう少し暖かくしてほしい。点滴していた患者さんも寒がってました。

A：貴重なご意見ありがとうございます。皆さんが快適に過ごせるよう温度調節に努めて参ります。寒い・暑いと感じられた際にはスタッフまでお申し出ください。

Q：約2カ月多摩病院に入院させて頂きました。先生を始め、看護師さん車椅子に乗せて頂いた方々、大勢のスタッフさんに本当に親切で病人のわがままにもいろいろ対応して頂き心より感謝申し上げます。それぞれのスタッフの方々はテキパキとお仕事なされて、又リハビリの方々にも優しく、時には病人を励まして下さって続けて頂いたこと、家族一同有難い事とお礼申し上げます。病院も清潔で母も散々帰宅することばかり考えていましたが、多摩病院の方々には皆さん親切で良かったと言っております。ありがとうございました。リハビリで頑張っております。

A：医師、看護師、スタッフへお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。当院での入院生活を快適に過ごしていただき大変嬉しく存じます。これからも患者さんに寄り添い、安心して治療に専念していただけるよう、職員一同、努めて参ります。

《今月のトピックス》

各階談話室にひざ掛け用タオルを用意しました

談話室内が寒いという患者さんのご意見がありましたので、

肩掛け・ひざ掛け用にタオルの貸出しをはじめました。

寒さを感じましたらお気軽にお使い下さい。



《ご意見・ご要望について》

Q：感謝をお伝えたく書かせて頂きます。形成外科で部分麻酔で手術をさせて頂きました。その際に先生と看護師さんに大変良くして頂き、感謝の思いでいっぱいです。その後診て頂いた先生、看護師さん、産婦人科の先生も感謝です。以前、他の病院で手術をしたことがありますが、多摩病院さんは受付の方々や売店の方々、すれ違う皆さんがとても温かく丁寧で素晴らしいなと思いました。今後ともよろしく願いたします。ますますの発展を心よりお祈り申し上げます。

A：この度は、大変嬉しいお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このようなお言葉が大変励みになります。これからも、患者さんに寄り添い、安心して治療に専念していただけるよう、職員一同、努めて参ります。

Q：1月22日に入院いたしました。ナースの方々のやさしくあたたかく接して下さるのに感謝です。母の病気の時、姉の手術の時等他の病院とかかわる事がありましたが、心がホットする場面が沢山ありました。24時間大変なお仕事とあらためて肌で感じ私も日常反省しつつ元気で他のために出来ること前向きに考え実践してまいりたいと思いました。自分を振りかえらせて頂く時を与えて頂きました。本当にありがとうございました。

A：看護師、スタッフへお褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。当院での入院生活を快適に過ごしていただき大変嬉しく存じます。これからも患者さんに寄り添い、安心して治療に専念していただけるよう、職員一同、努めて参ります。