



## 理念

- ・ 良質で心温まる医療
- ・ 奉仕の精神
- ・ 研鑽と謙虚

## 基本方針

- ・ 患者さまの権利を守ることを第一とする
- ・ 患者さまとのコミュニケーションを大切にする
- ・ 常に医療倫理の元に行動する
- ・ 医療安全管理の基本を怠らない
- ・ 良い接遇は良い医療を生み出すことを銘記する



当院は、病院機能評価認定病院です

## 新年のご挨拶



医療法人社団 仁鷹会  
理事長 林 鷹治

あけましておめでとうございます。

本年が皆さまにとって良い年となるよう、お祈りいたします。

医療制度改革による病院環境が激変する中、たかの橋中央病院は  
おかげさまで21年目を迎えました。

これは地域の皆さまの御支援の賜物と感謝しております。

今年度はホームページをリニューアルし、ご紹介しておりますが、当院の  
特徴であります尿路結石破碎術(ESWL)、ガンマナイフによる脳腫瘍  
治療、血管外科や内視鏡手術などの専門治療に加え、地域密着型  
の病院作りを目指します。

従来の「地域連携室」をより機能強化しました。地域の先生方、在宅  
サービス機関との病診連携をこれまで以上に推進し、皆さま方に安心  
できる医療を提供いたしますので、お気軽にご利用ください。

併設の介護老人保健施設「陽だまり」との連携も一層強化して  
参ります。こうした努力を重ねて患者さまに選ばれる病院を目指して  
参りますので、本年も何卒よろしくお願いいたします。

## 学生さんからのプレゼント

年の瀬も押し迫った12月下旬のある日、実習生を受け入れている  
看護部としてとても嬉しく感銘を受ける出来事がありました。

1年間の実習を終え、「多くの思い出と感謝の気持ちでいっぱいです、  
大変お世話になりました、多くの経験をさせていただきました」涙ながら  
に手作り記念品をプレゼントして下さいました。

1班はクリスマス用装飾品で早速、1階のフロアーに掲示しました。

2班は思い出の一齣を表現した壁飾りで8階の踊場に掲示しました。

いずれにしても、実習を終えた喜び、満足感と患者さまや職員に対して  
のお礼の表現だと思います。

学生さん1年間、ご苦労さまでした。またお会いできる日を、ご縁がある  
日を楽しみにしています。私もエールを送って反省会を終えました。

(看護部長 長谷川 和子)



## 接遇に関するアンケート結果

当院は、基本理念として「地域の全ての方々から選ばれる病院」を掲げ、達成のために日々努力しております。

当委員会でも患者さんへのサービス向上を目的に委員会活動に取り組んでおります。平成20年度7月下旬より1ヵ月間入院患者さまに対するアンケートを実施しました。ここで実施させていただきました患者さまアンケート結果が出ましたので報告します。今後、更なる患者さんへのサービス向上を図るため、様々な事に取り組んで参ります。

※調査期間 平成20年7月22日 ~ 8月21日

### 1. 入院された病棟

4階	79人
5階	37人
6階	18人
合計	134人

### 2. 性別

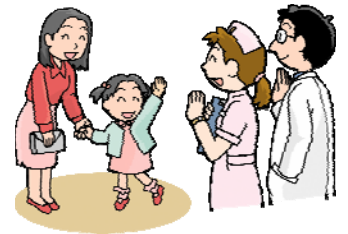
男性	80人
女性	49人
無回答	5人
合計	134人

### 3. 年齢

20歳未満	3人	60歳代	42人
20歳代	3人	70歳代	30人
30歳代	2人	80歳以上	6人
40歳代	20人	無回答	8人
50歳代	20人	合計	134人

○ 良い評価の方が多いのですが、批判的な声もいくつかありました。一部のみ紹介します。

- ・ 部屋を出る時、カーテンはしっかり閉めてください。
- ・ 体温、血圧等の測定した数値は教えて下さい。
- ・ 個人によって態度が違う。人によって1日が台無しの日もありました。



○ 好評価の一部を紹介します。

- ・ 事務的ではなく笑顔で目を合わせての対応をどの方もしてくださるので安心感、信頼感が持てます。
- ・ 不安を持っての入院でしたが不安もなくなり前向きに病気に向き合い治療や自分でのケアに取り組む気持ちになりました。
- ・ 今後とも新しい医療に研鑽され、ナースの待遇改善にも配慮されキラッと輝く病院であることを期待しています。

平素、患者さま、ご家族の声としておほめの言葉や励ましの内容もいただいておりますが、このアンケートに対する接遇委員会の総評は厳しい受け止め方をしています。患者さまの立場になって考えていない時があると同時に思いやり、やさしさ、挨拶からはじまる声かけがなかったのでは……全体として高い評価であってもこの評価に満足せずマイナス面は徹底して改善する姿勢を委員会で検討しております。

(接遇委員会)

## 編集後記

新年を迎え気持ちを改めると共に反省もしました。今年はしっかり目標をもち、それに向かって努力していこうと思います。皆さんは、何か目標を決めましたか？

総務課 仁井谷 認

