悠ゆう

'06.3.17 筆

病める人の悲しみは　私達の涙
病める人の喜びは　私達の幸福
病める人のわれらへの感謝と賞賛は
私達の生命力と情熱の源
彼らこそ　われらが恩師

「医人とその心 ～丁 栄市」より

第17号
2010
夏

平成22年8月発行　編集／広報委員会

INDEX

診療満足度調査 ～患者さんのためのより良い医療へ～
院長　丁 毅文 …… 01
知っているようで知らないコレステロールのお話
検査科 主任　中澤 健太・伊藤 智紀 …… 05
みんな de リハビリ
理学療法科　中澤 麻里子 …… 07
読むクスリ
薬局 主任　藤田 直也 …… 08
誰でも使えるAED ～自動体外式除細動器の使用方法について～
臨床工学科 主任　坂元 勇貴 …… 09

医療法人社団 栄悠会 綾瀬循環器病院／あやせ循環器クリニック　http://www.ayaseheart.or.jp

特集

診療満足度調査

～患者さんのためのより良い医療へ～

文：院長　丁 毅文

2010年４月より２ヶ月間にわたり「外来および入院診療満足度調査」を行ないました。今回の診療満足度調査について、概略と結果をお知らせいたします。アンケートへの回答ありがとうございます。

背景

おかげさまで当院の新規外来患者さん、入院患者さんは年々増加しています。これは当院を支持してくださる地域の患者さん、紹介してくださる医療機関の先生方、消防庁、救急隊各位の当院への信頼と考えます。信頼が増すことで、さらなる地域医療へ貢献ができると考えています。今後とも多くの信頼にこたえるべく、当院の医療の質を高めなければなりません。そのためにも当院の医療を客観的に評価する必要があります。今回のアンケートは、来院される患者さんからの視点で、診療満足度を部門別、項目別に調べ評価させていただきました。

目的

診療満足度調査の目的は、患者さんから当院への評価を頂き、現状と問題点を明らかにして医療レベルを向上させることにあります。病院の評価はときとして治療成績や手術数など、医療者側からの尺度で評価されますが、ともすれば病院側の自己満足に終始するかもしれません。実績や治療成績も重要ですが、患者さん自身の満足度はさらに重要といえます。医療を受けられる患者さんからの客観的な評価をもとに、患者さんのためのよりよい医療を提供することが目的です。

方法

2010年４月12日より６月11日まで、あやせ循環器クリニック、綾瀬循環器病院の外来通院患者さん、入院患者さんに「診療満足度調査」用紙を配布、無記名式アンケートで回答を得ました。評価項目は表１に示します。評価は非常に満足５、やや満足４、普通３、やや不満２、不満１の５段階としました。

結果

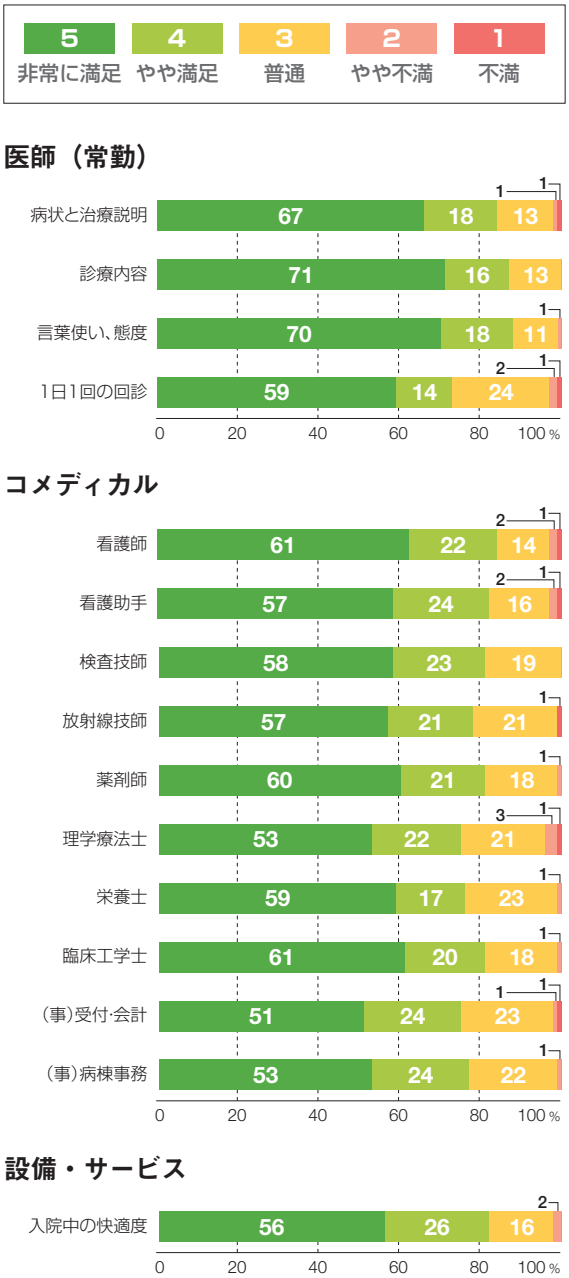
アンケート回答総数は外来で1667名、入院で192名でした。同期間の外来受診数は5350名、入院数は404名でアンケート回収率は外来31.2%、入院47.5%でした。

入院部門

入院中の快適度は非常に満足が56%、やや満足が26%で、満足の評価が合計82%でした。入院医師部門では、言葉使い・態度、診療内容、病状と説明に関しては、満足の評価が80%以上でしたが、1日1回の診察に関しては満足の評価は73%とやや低い評価でした。他の部門（コメディカル）では、満足の評価がおよそ80%でした。とくに看護全般の満足の評価は83%でした。

（表 1）評価項目

医　師	●病状と治療説明 ●診療内容 ●言葉使い、態度 ●1日1回の回診
看護師	●入院中の看護全般
看護助手	●入院中の看護全般（補助）
検査技師	●採血･心電図･超音波、カテーテル検査
放射線技師	●レントゲン （胸部、CT、核医学、カテーテル検査）
薬剤師	●お薬の説明、配薬
理学療法士	●運動･歩行リハビリ
栄養士	●栄養指導
臨床工学士	●透析、カテーテル検査等
事務職員	●受付･会計 ●病棟事務
設備･サービス	●入院中の快適度（病室、トイレ、設備等）



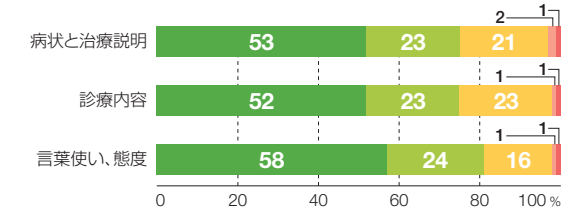
外来部門

外来医師部門では、医師の言葉使い・態度、診療内容、病状と説明に関して満足の評価がそれぞれ82%、75%、76%と入院に比べやや低い満足度でした。また、待合、診察室、トイレに関しては満足の評価が79%でしたが、待ち時間に関しては満足の評価は45%と低く、不満が16%でした。その他の部門（コメディカル）では満足の評価が、およそ70%で入院に比較すると低い評価でした。

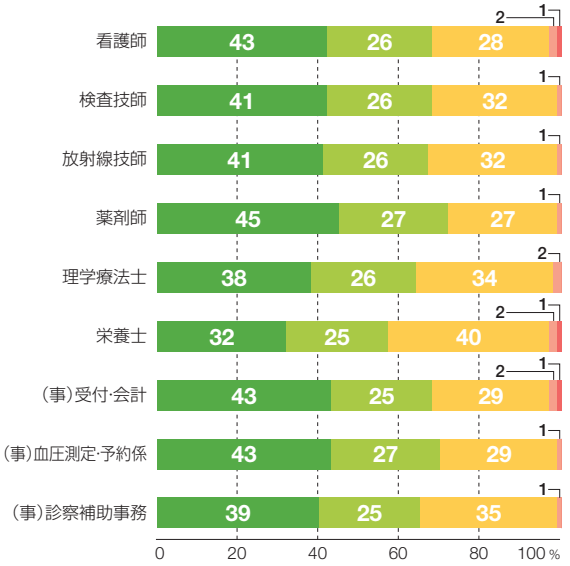
（表 1）評価項目

医　師	●病状と治療説明 ●診療内容 ●言葉使い、態度
看護師	●検査説明
検査技師	●採血･心電図･超音波
放射線技師	●レントゲン（胸部、CT、核医学）
薬剤師	●お薬の説明
理学療法士	●運動･歩行リハビリ
栄養士	●栄養指導
事務職員	●受付･会計 ●血圧測定･予約係 ●診察補助事務
設備･サービス	●待ち時間 ●待合い･診察室･トイレ等

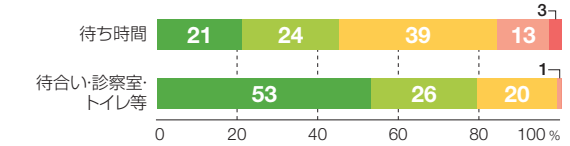
医師（常勤・非常勤）



コメディカル



設備・サービス



まとめ

今回、期間を限定して診療満足度調査を実施しました。外来でのアンケート回収率が低かったものの、延べ1859名の患者さんのご回答を得ることができました。紙面を持ちまして感謝の意を表したいと思います。ありがとうございました。

アンケートの方法から診療の一部分しか評価はできませんが、参考になるデータとなりました。診療満足度調査の結果を真摯に受け止め、患者さんの満足度を知ることにより現状を理解し、問題点を捉え改善しなければなりません。

まず入院に関しては、満足の評価はおおむね8割に達しましたが、医師部門では、毎日の診察の項目でやや満足の評価が低く、不満の評価も3%ありました。これに関しては医局で十分検討させていただきます。患者さんを毎日診察することは医療の基本であることを再認識し、今後、患者さんが十分満足のいく診療となるよう努力いたします。

外来部門は入院に比べ、満足度の評価が低い傾向にありました。現在、外来は緊急以外すべて予約制をとっています。診察時間に限りはありますが、外来担当医師数も増加していることから改善は可能と考えております。

今後の目標は、ひとりでも多くの方の診療満足度を上げることです。しかし医療の性質上100%の患者さんに満足を得ることはほぼ不可能と考えます。今後、満足度に関しての具体的目標は、満足の評価を90%以上とすることです。現状では約30%の外来患者さんと、約20%の入院患者さんに満足が得られないか不満があります。今後、満足の評価90%を目標として改善していきます。

不満を満足に変えていくには、当職員の日々のたゆまぬ努力と患者さんの協力なくしては成し得ません。今後ともアンケートへの回答や改善すべき点などご意見、ご提案をよろしくお願い致します。

知っているようで知らない コレステロールのお話

文：検査科 主任　中澤 健太
伊藤 智紀

脂肪の吸収

わたしたちが食事をすると、そのなかの中性脂肪が小腸の粘膜から血液中に取り込まれ、血液の流れに乗って肝臓に貯蔵されます。脂肪の多い食事を続けていると脂肪肝になるのはこのためです。

コレステロールって何ですか？

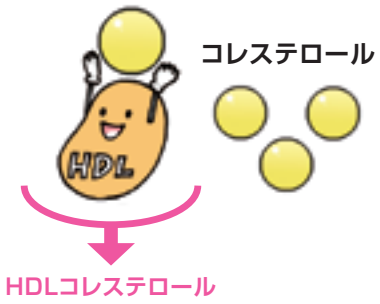
コレステロールは体に不可欠な栄養素のひとつで、細胞の膜や、各種ホルモンの材料として使われています。しかし過剰になると血管の壁にプラークとして溜まっていき、動脈硬化や虚血性心疾患の危険因子となってしまいます。高脂肪食、高コレステロール食を多く摂っていると上昇する傾向がありますので、脂っこいものがお好きな方は注意が必要です。

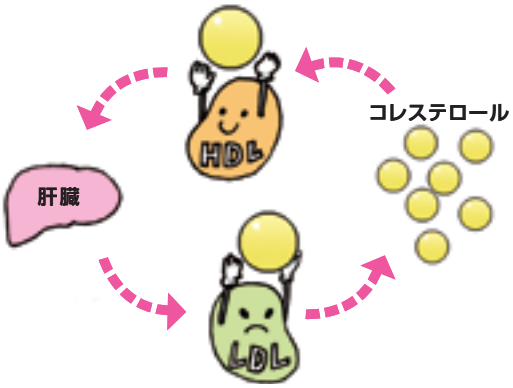
コレステロールは油なので水に溶けません。そのため血液中ではタンパク質とくっついて運ばれています。この運び屋タンパク質にはいくつか種類があって、そのうち比重の重いものを「高比重リポ蛋白（HDL）」、軽いものを「低比重リポ蛋白（LDL）」と呼んでいます。コレステロールがHDLやLDLとくっついたものを、「HDLコレステロール」や「LDLコレステロール」と呼びます。血液検査で調べているのはこの値です。

善玉と悪玉ってよく耳にしますが？

HDLは組織や血管壁から余分なコレステロールを回収し、肝臓に取り込む仕事をしています。いわば掃除屋です。その働きは動脈硬化を予防する作用があり「善玉」と呼ばれます。

LDLは逆に、肝臓からコレステロールを取りだして全身組織に運ぶ仕事をしています。いわばバラマキ屋といったところでしょうか。LDLが過剰になると動脈硬化を促進する作用があることから「悪玉」と呼ばれます。





血液検査の値をみるときには、総コレステロールの値をみるよりも、善玉である「HDLコレステロール」や、悪玉である「LDLコレステロール」それぞれの値をみた方が意味があります。善玉は多い方がいいですし、悪玉は少ない方がいいということです。

日本動脈硬化学会というところが、血液検査の値について目標を設定しています。

動脈硬化を予防するために…

①HDLコレステロールは
40mg／dL以上を目指しましょう

②LDLコレステロールは
140mg／dL以下を目指しましょう

③狭心症や心筋梗塞の既往がある人は
もっと厳しい値を目標にしましょう
（LDLコレステロール100mg／dL以下）

ご自分の血液検査結果をご確認していただいて、目標を達成できているかチェックしてみて下さい。

おわりに

LDLコレステロールを下げるためにまずは食事療法、運動療法などを行いましょう。お薬も大きな助けになりますので、血液検査の結果をみながら医師と相談して下さい。お薬は自己判断で中止したりせず、決められた用法、用量を守ることが大切です。

みんなdeリハビリ

第6回 息切れって何？いいの？悪いの？

文：理学療法科　中澤 麻里子

「動くと息がきれちゃって…やっぱり心臓が悪いからしょうがないのかな？」という質問をされるときがあります。でも、健康な人でもスポーツマンでも動いて息がきれることはありますよね？今回はそんな「息切れ」についてお話します。少し難しいかもしれませんが、ゆっくり読んでみてくださいね。

息切れはどうして起こるの？

はじめに、息切れが生じる仕組みを簡単にご説明します。

人間は動くとき、酸素を使ってエネルギーを作り、筋肉を動かしています。手足を動かすのはもちろん、食べたものを消化する胃や腸も、全身に血液を送り出す心臓も、筋肉が動くことですべての活動を行っています。そのため、生きていくために、酸素は必要不可欠なのです。

また、酸素を使ってエネルギーを作り出したとき、不必要な二酸化炭素が排出されます。これが、息切れの原因として大きく関わってくるのです。

息切れなく行える強さの運動は必要な酸素と排出される二酸化炭素の割合がほぼ同等と言われています。しかし、ATと呼ばれるポイントを超えると、排出される二酸化炭素の割合が倍になるのです。体内に不必要な二酸化炭素が溜まることは、いろいろな害を及ぼします。からだは大量に作り出される二酸化炭素をからだの外に排出しようとして呼吸を強く・速くする反応を起こします。これが、息切れの正体です。

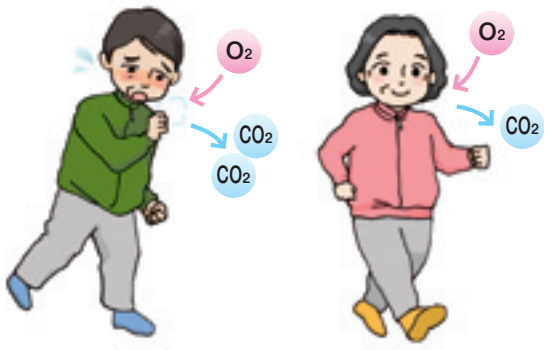
息切れが生じるのはだめなの？

先ほどお話したように、健康な人でもきつい運動をすれば、息切れが生じます。しかし、息切れが生じると心臓にも負担がかかります。これは、酸素と二酸化炭素を運ぶ血液は、心臓の働きによってからだを循環しているためです。

当院の患者さんは基本的に心臓や血管の疾患をお持ちの方が多いですね。そのような疾患をお持ちの方が、息切れが出るほどのきつい運動をすると、心臓がその運動についていけなくなる可能性があります。つまり、心臓や血管の疾患をお持ちの方にとって息切れが出るくらいきつい運動は、望ましくない運動となります。息が軽く弾む程度で運動するのが望ましいでしょう。また、運動中に息切れが生じるようなときは、すぐに休むようにしましょう。

息切れは、自分で自分の疲れを簡単に知ることができる大切な指標です。

常に、自分のからだと相談しながら、安全に動くようにしてくださいね。



読むクスリ～ 薬局だより ～

知っ得! おくすり情報箱

第8回 おくすり手帳を有効活用！

文：薬局 主任　藤田 直也

「おくすり手帳」とは

病院などで処方されたお薬の名前や飲む量、回数などを記録する個人記録手帳です。

「おくすり手帳」がなぜ必要なのでしょうか？

どんな良いことがあるの？

一つの病院だけにしかかかっていない患者さんは、眼医者さん歯医者さんなども含めるとほとんどいらっしゃらないのでは無いでしょうか。それぞれの病院は、他の病院での処方はわかりません。

ところが「おくすり手帳」を持っていると、**日本全国どの病院・診療所でも今あなたが飲んでいる薬がわかるのです！**

そして安全安心な医療の提供につながります。日本のどこへ行ってもいざと言う時に役に立つ。これってとてもすごい事ですよね！

逆に「おくすり手帳」を持っていないと

- 薬の飲み合わせが確認出来ない
- 緊急時に何の薬を飲んでいるかわからない
- 副作用などの情報が伝わらない

など、危険を未然に防ぐ事が難しくなってしまいます。

このように医療安全に非常に有用なため、当院では今年４月より「おくすり手帳」と「お薬説明書」を患者さん全員に毎回お渡ししております。

患者さんのご負担額:3割負担の場合39円
（薬剤情報提供料＋手帳記載加算）

なお不要な方は薬局までお気軽に申し出下さい。

おくすり手帳は「1 人 1 冊」

・各病院ごとに手帳を分けてしまい、他の病院のクスリの内容がわからない
・「薬に変更が無いから」と何年も前の情報しか載っていない

など、正確な情報がわからず薬剤師が困ってしまう事があります。これではせっかくの手帳が活かせませんので、ご注意ください。

おくすり手帳マスターになりましょう！

以上、おくすり手帳の重要性と注意点がわかれば、もう皆さんは免許皆伝です。おくすり手帳を使いこなして、安全安心な医療を受けましょう！

☆アドバイス☆

おくすり手帳は健康保険証と常に一緒に保管。
忘れる心配も無く緊急時にも安心ですよ！

おくすりコラム

早いもので『読むクスリ』の連載が始まって２年が経ち、当院の文才あふれる（？）薬剤師７名のリレーもようやく一周致しました。

連載開始に伴い「患者さんはどのような情報を求めているのか？」「わかりやすく親しみやすい内容にするにはどうすればよいのか。。。」と試行錯誤していた頃が懐かしく思えます。

これからも薬の専門家としての視点と、患者さんの立場の両面から情報を提供し、患者さんの生活に『読むクスリ』として少しでもお役に立てるよう努力していきたいと思います。

誰でも使えるAED
～自動体外式除細動器の使用方法について～

文：臨床工学科 主任　坂元 勇貴

自動体外式除細動器（Automated External Defibrillator：AED）は、電気ショックの発生源となる本体と人体に装着する電極パッドから構成されており、電源スイッチの他に心電図の解析を行う解析ボタンと電気ショックを与える通電ボタンを備えています。心室細動の際に機器が自動的に解析を行い、必要に応じて電気的なショック（除細動）を与え、心臓の働きを戻すことを試みる医療機器です。

自動体外式除細動器

使い方は、電源を入れ、電極パッドを胸に貼り付けます。すると、機器が心電図を解析して電気ショックを与えるべきか判断します。電気ショックが必要と解析した場合には、機械の指示に従ってスイッチを押すと電気ショックを与えることができます。従来の除細動器は医療従事者が使用することを想定しているため、手動式となっていますが、AEDは一般の人でも使用できるように設計されています。最近では空港や飛行機内、ホテルなどの公共施設に広く設置され、消火器などと同様に、万一の事態が発生した際にはその場に居合わせた人が自由に使えるようになっています。かつて日本では、除細動器の使用は医師しか認められていませんでしたが、2004年7月からは一般の方も使えるようになり、空港や学校、球場、駅の公共施設以外にも、列車やバスにも設置されてきています。また、AEDが登場し始めた当初は一セットあたり100万円以上でしたが、最近では30万円程度で購入が可能となり、心疾患のある家族を抱える家庭で所有し易くなりました。

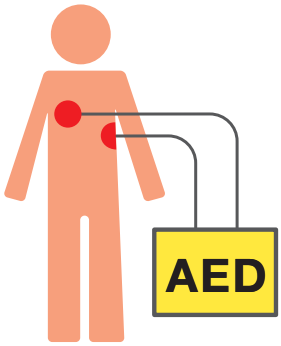
操作はAEDの発する指示音声に従ってボタンを押すだけで、取り付けも分かりやすく明記されており、医療知識や複雑な操作は必要ありません。因みにAEDの診断機能が「除細動の必要なし」の診断を下した場合、通電はできません。

以下、効果的な使用方法について述べます。

患者前胸部の汗を拭い、ネックレス・貼り薬などは取り除いて電極パッドを装着します。ネックレスがなかなか取り外せない場合は電極パッドからできるだけ離して下さい。腕時計や指輪、メガネを外す必要はありません。また、ペースメーカーが入っている人の場合はペースメーカー本体から3cm以上離して電極パッドを貼付して下さい。AED本体等に、日本語で電極パッド貼付部位や施行順等が書かれているので、声に出して読みながら行うことをお勧めします。

電極を貼り付ける際、体毛が濃い人の場合には剃毛を行ってください（剃刀はAED内に入っています）。電極の貼り付け場所に傷がある場合は火傷の恐れがあるため、その部分は極力避けるようにしてください。電極は心臓を挟むように貼ればいいので、胸と背中に貼っても問題ありません。

医師等の指示があるまで電極は外さないでください。また、一度入れた本体のスイッチはオンのままにしておいてください。電源をオフにしてしまうと、医療者が到着した際にそれまでの経過と迅速な処置の判断に影響を与えてしまう可能性があります。



AEDのパッドを貼る位置

心電図解析中は誤診を防ぐ為に、また救助者等が感電しないよう通電時にも、患者に触れない様に注意してください。充電が完了したら安全を確認して除細動を行います。通電スイッチを入れる際に大声で合図するのが理想です。以上がAEDの効果的使用方法です。

日本では救急車が現場到着するまで平均で約7分を要します。しかし心室細動の場合、一刻も早く電気的除細動を施行することが必要です。救急車の到着以前にAEDを使用した場合では、救急隊員や医師が駆けつけてからAEDを使用するよりも救命率が数倍も高いことが証明されています。こうしたことから、AEDをなるべく多数配置するとともに、一人でも多くの人がAEDに関する知識を有することが非常に重要です。

お知らせ
INFORMATION

受診される患者さんへ

毎月初回診察時には、保険証の確認をさせて頂きますので、受診の際には受付にてご提示を宜しくお願いいたします。
また、住所・電話番号等のご変更がございましたら、受付までお申し出ください。
皆様のご協力を宜しくお願いいたします。

編集後記

5月よりはじまった病院の屋上防水・外壁改修工事が7月末に終わりました。工事中は、入院患者さんにはとてもご迷惑をおかけしましたが、その甲斐あって、新築同様になり、青空に、建物のオレンジ色と銀色が映えて、とても美しくなりました。建物だけでなく、いい医療を地域の皆さんに提供できるよう日々努力を重ねて参りたいと思います。また残暑がつづいておりますが、熱中症にはくれぐれもお気をつけください。水分補給は、こまめにとることをお勧めいたします。

広報誌編集委員

医療法人社団 栄悠会
綾瀬循環器病院／あやせ循環器クリニック
〈病院〉
〒120-0006　東京都足立区谷中3-12-10
TEL 03-3605-2811（代）　FAX 03-3605-2118
E-mail：eiyuukai@ayaseheart.or.jp
〈クリニック〉
〒120-0006　東京都足立区谷中3-6-9
TEL 03-3605-2821（代）
東京メトロ千代田線 北綾瀬駅より徒歩5分
診療科目:循環器・心臓血管外科
東京都2次救急指定病院／東京都CCUネットワーク加盟施設
日本医療機能評価機構認定病院