

## 第16回病院広報研究会

# オンリーワンリーフレットを作ろう!

多職種ワーキンググループによる医療情報サービスの質改善活動

演題名(文字サイズ自由、但し枠内に2行まで有効)

法人名・施設名

社会医療法人 製鉄記念八幡病院

職責・職名

広報プランナー

発表者氏名

秋吉 裕美

## 演題名：

オンリーワンリーフレットを作ろう!多職種ワーキンググループによる医療情報サービスの質改善活動

最近の医療を取り巻く環境の変化と、患者の高齢化や疾病の複雑化により、当院においても診療科を越え、さまざまな専門職がかかわるチーム医療が推進されている。また、医療の高度化に伴い、最新の専門治療や医療機器を導入したり、認定資格などを有する専門職の医療活動も盛んになってきている。これらの医療情報は、患者中心の医療を進めるうえで、受ける側にも十分に理解していただくことで、治療効果を高められるため、病気や治療に関する情報の提供が必要不可欠となってきた。

さらに、よりよい医療の提供を受けていただくためにも、医療の制度や当院の受診の仕組み、さまざまな医療サービスについても、利用者に積極的な情報の提供が求められる。

そこで、さらなる患者サービスの向上に向けて「患者や家族に自らの疾患や健康について理解を深めていただくこと」を目的に、病院機能改善・向上委員会からリーフレットの必要性の提案が出され、医療サービスの質改善小委員会において、リーフレット作成に着手することとした。

この活動では、医療安全管理室の管理師長が活動の中心となり、広い分野を網羅でき、チーム医療や専門職の視点を織り込むために、多職種12名から構成されたワーキンググループを立ち上げた。

作成のコンセプトは「よその病院にはないオンリーワンのリーフレット」「手に取りたくなる綺麗なリーフレット」とした。広報誌の情報を100%活用し、看護師・コメディカル・地域連携・事務・広報プランナー各職種の知識を活かし、手間をかけずに、しかし価値のあるものにしたという意見で一致した。作成したいリーフレットをスタッフ全員がそれぞれの部署で検討し、知っていただきたい情報を集め、さらに患者の視点で必要な34種類に絞りこんだ。

分かりにくい医療情報を分かりやすく、手軽に入手できるリーフレット34種類を作成し、医療情報サービスの質が向上した成果を報告する。

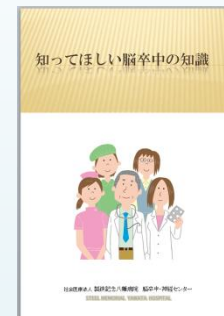
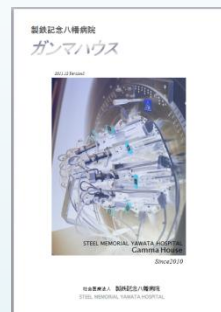
(800字以内で発表事例の要約文を記入)

# 広報の目的：

その広報活動を計画された、もともとの問題点や目的は何だったか

当院には診療科の紹介など、利用者への情報サービスとなるリーフレットがなく、ガンマナイフや緩和ケア、睡眠時無呼吸症候群検査、放射線治療など一部の特殊医療のみ、外部へのPRと患者さんへの説明を兼ねたものが存在していた。これらのパンフレットには、作成にあたっての判断基準や統一されたフォーマットもなく、関連部署から依頼があったときのみ広報担当者と関係者の間のみで作成されていた。

わたしの知りたい  
情報はないのかしら？

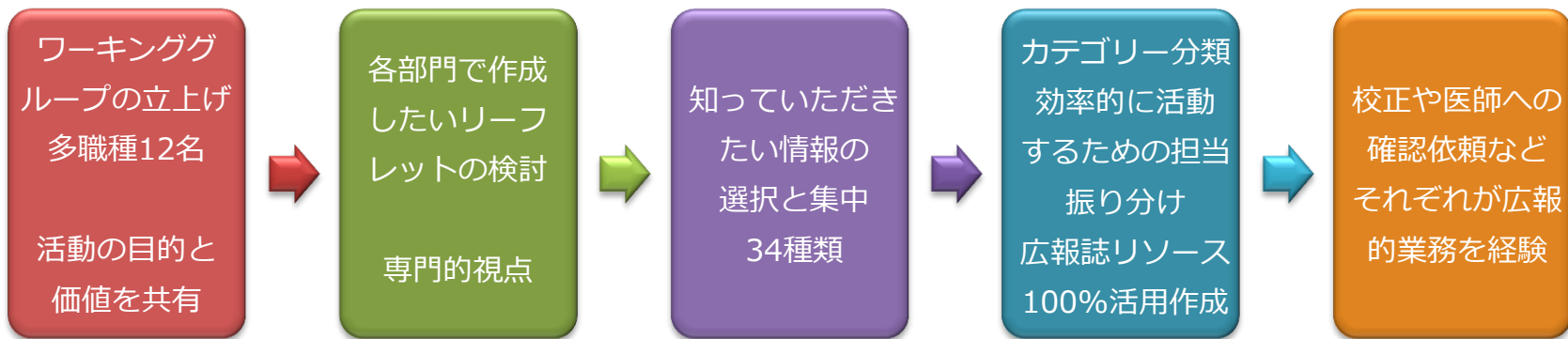


しかし、最近では医療を取り巻く環境の変化と、患者の高齢化や疾病の複雑化により、チーム医療や最新の専門治療や専門職の医療活動も理解していただくための「情報ツール」が必要になってきた。

また、患者側が理解するためだけでなく、当院側からも知っていただきたい医療情報のPR戦略として、必要な情報を分かりやすく継続的に、届ける手段が必要であった。広報誌は掲載されたときだけ、ポスターは院内でしか見られず、HPは超高齢者地域では十分活用されるとは言い切れないため、パッと目を引いて、手軽に手に取りバッグに入れられるリーフレットの必要性が高まった。

# 広報のプロセス：

その広報活動のプロセスはどのような経緯や努力が行われたか



治療の情報だけでなく、患者の医療安全・感染対策について理解していただくことと、問い合わせが多い支払いのこと(高額療養制度)、受診の流れ、セカンドオピニオンも作成することとした。

編集・デザインは院内で行い、印刷時はまとめて発注することで3割のコストカット実現!

ラックに並べた時に、きれいに见せるカラーリングの工夫

カテゴリと担当分け効率的な活動を可能に

チーム医療			診療科紹介			くすり関連		
連番	ピンク・オレンジ系	確認先 担当	連番	ブルー・パープル系	確認先 担当	連番	グリーン系	確認先 担当
01	マンマチーム	田中Dr. 後藤 松本	16	がん診療センター・外来化学療法	東Dr. 山川	28	お薬手帳・持参薬	松本 松本
02	栄養サポートチーム	海原Dr. 安達	17	脳卒中・神経センター	鈴木Dr. 池永	安全・感染		
03	術後疼痛管理チーム	石村Dr. 池永	18	麻酔科	門屋Dr. 山川	連番	グリーン系	確認先 担当
04	呼吸 (挿管・気管・気管)	鶴留 柿坂	19	血管病・フットケアセンター	三井Dr. 白川	29	医療安全・感染対策	一瀬 山中 一瀬
専門治療			部門紹介			看護部関連		
連番	ブルー・パープル系	確認先 担当	連番	イエロー系	確認先 担当	連番	ピンク・オレンジ系	確認先 担当
05	アブレーション (心臓・肺がん)	石原Dr. 安達	20	病理専門医・病理部	金城Dr. 白川	30	認定看護師	坂本 柿坂
06	心臓リハビリテーション	藤島Dr. 池永	21	臨床工学部	井上 内田	地域連携・医療相談		
07	腎臓病教室	鶴田Dr. 安永	22	リハビリテーション部	小柳 池永	連番	モスグリーン系	確認先 担当
08	小児気管支喘息	魚住Dr. 行美	23	薬剤部	山澤 松本	31	受診のごあんない	城後 石飛 城後 石飛 秋吉
09	脳神経疾患・少産・ブラッドパッチ	井上Dr. 内田	24	栄養管理部	安永 安永	32	セカンドオピニオン	城後 石飛 秋吉
10	糖尿病教育入院	中村Dr. 安永	検査			33	医療相談室	城後 秋吉
11	腹膜透析外来	柳田Dr. 安達	連番	ピンク・オレンジ系	確認先 担当	35	地域連携ネットワーク SMILE	河野 城後
12	インターフェロン	梶原Dr. 安達	25	マンモグラフィ・マンモチーム	田中Dr. 松本	医事関連		
13	ガンマナイフ	鈴木Dr. 秋吉	26	睡眠時無呼吸症候群	今永Dr. 白川	連番	グリーン系	確認先 担当
14	知って欲しい脳卒中の知識	藤本Dr. 秋吉	27	人間ドック	三宮 秋吉	34	高額療養費制度	石飛 秋吉
15	下肢静脈瘤レーザー治療	三井Dr. 秋吉						

# 広報の成果：

その広報活動には、どのような成果が認められたか(定性・定量とも)

## 必要な医療情報の提供

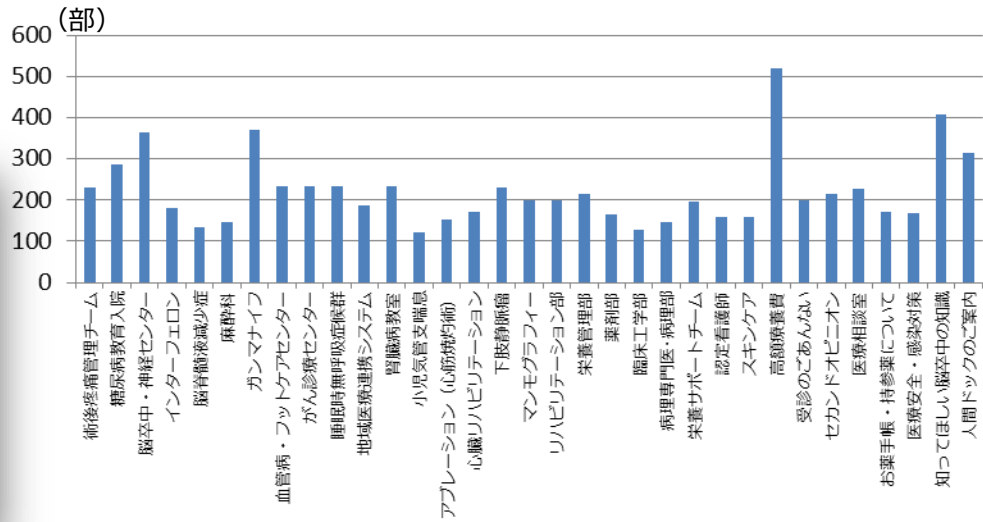
- ・ 窓口での入院支払い問合わせの減少
- ・ リーフレットを見ての受診ご予約

- ・ きれい!分かりやすいという評価
- ・ 他病院には見られないデザイン・色使い



院内3箇所  
広報誌のラックと  
並べて配置

## 医療サービスの質の向上



- ・ 2012.1月より設置 34種類各1000部
- ・ 2012.6月までの利用状況 外来新患数1人あたり1.4部  
約7,500部/新患数5,400人

## 当院の患者が求めている情報が把握できたこと

- ・ 多職種でのモノづくりにおけるグループの活性化、達成感
- ・ 広報活動の意義や楽しさを多くの職員に知ってもらういい機会

