



# かけはし

## 平成26年度の患者満足度調査結果について

サービス推進委員会委員長 藤原 作平

昨年11月に、本院の外来と入院の患者さんにご協力をいただき、「患者満足度調査」を実施しました。その結果の主なものを図にまとめ、前年度の結果と比較して簡単に説明いたします。

まず、外来に関しては、図をご覧になっておわかりのように、職員の対応、待ち時間を含めて、大いに満足割合（中央の色の濃い部分）が全体に小さくなっています。診察の待ち時間についても45件の苦情が寄せられております。患者さんが重視する項目として、昨年と同様、職員の対応、医師の説明のわかりやすさ、待ち時間の3項目が指摘され、その比率は、各々27%、26%、22%でした。

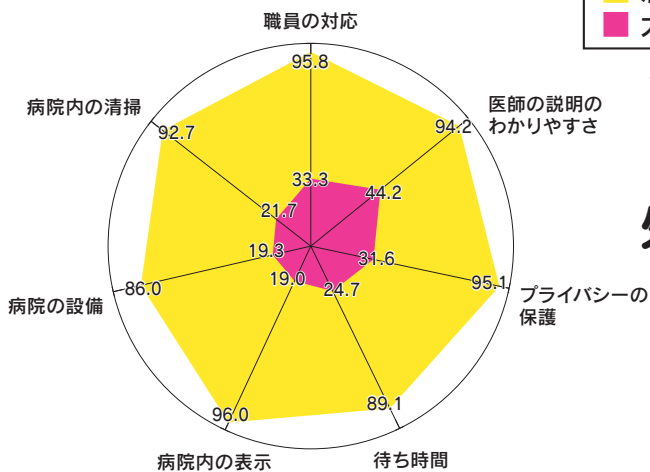
入院については、昨年に比べて、大いに満足割合（中央の色の濃い部分）は、**食事について多くなっている**のに対して、満足割合は**清掃、表示**が低下しています。さらにトイレ、駐車場に関する苦情が、それぞれ48件、55件寄せられました。

駐車場につきましては、再整備中で、駐車場の確保が難しい状況であることや、待合室や廊下も狭くなることから、午後の診察の拡充を考えております。皆さまのご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。調査へのご協力誠にありがとうございました。

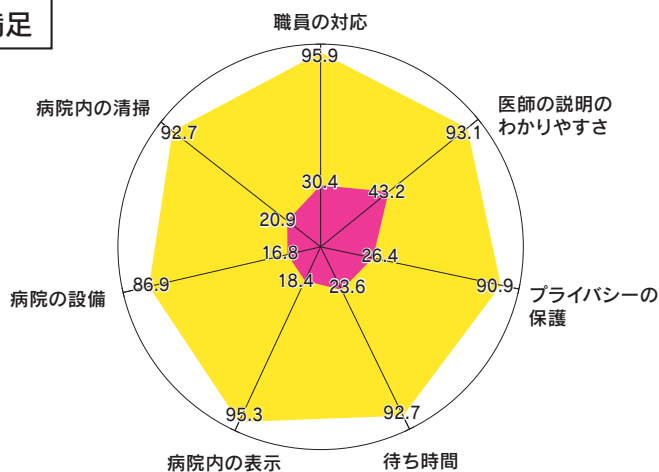
■ 満足  
■ 大いに満足  
単位：%

### 外来

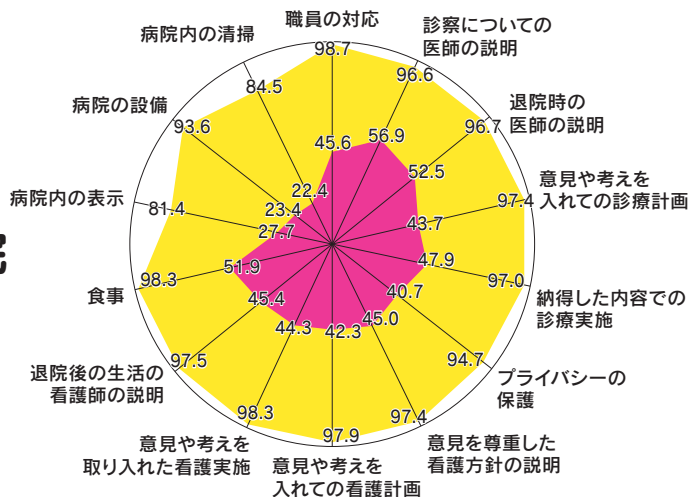
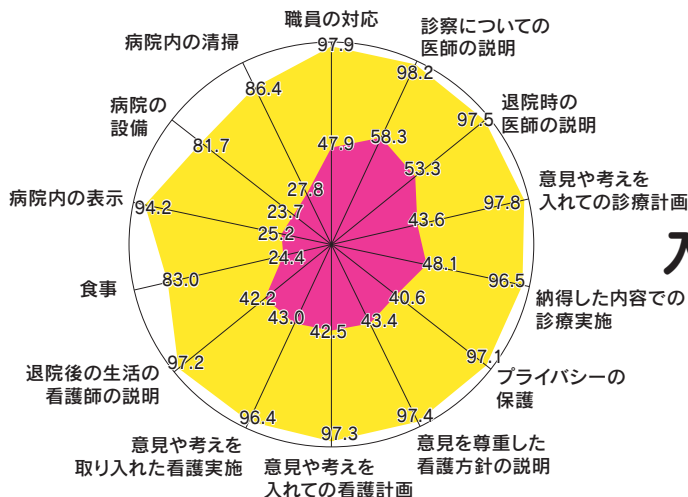
平成25年度



平成26年度



### 入院



# 皆さんの「あったらいいな」をもっと聞かせてください



大分大学医学部附属臨床医工学センター  
教授 穴井博文



大分大学では「九州から世界へ 国産医療機器開発への道」と謳い、より良い医療機器を高い技術力を持っている地元の企業に開発してもらおうと、厚生労働省補助金事業「国産医療機器創出促進基盤整備等事業」に取り組んでおります。

具体的には、企業研究者を対象とした医療機器開発・販売のための研修会の実施や医療従事者からの医療機器へのニーズを探る交流会、企業に対しての医療機器開発を目的とした病院内研修等を実施しております。医療機器開発の人材を育て、医療機器開発を担う医療機関の体制を整備し、国内外の医療ニーズを満たす医療機器開発の推進を目標にしているわけです。

さて、このような取り組みを行ってはいますが、そこから患者さんの存在が見えてこないと感じる人もいるかもしれません。しかし、医療従事者のニーズは患者さんの声から上がってくることも多々あります。是非皆さんの「あったらいいな」をかかりつけの病院の先生や看護師さんに伝えてみてください。現状では出来ないこと、苦しいこと、辛いことも未来には解決出来るようになるかもしれません。注射針が太くて痛かった時代もありましたが、今ではとても細い針で痛みを感じないものまであります。未来をよりよくするために、私たちが出来ることは何でしょうか。今の技術力では出来ないこともあるかもしれませんが、工夫すれば、今何か動けることもあるかもしれません。本センターでは医療従事者・医療機器開発を目指す企業向けに「ニーズ・シーズマッチングサイトCENSNET(センスネット)」を運営しております。まだ稼働を始めたばかりの駆け出しです。もし、何かしらの「あったらいいな」をお持ちでしたら、お近くの病院の先生にセンスネットのことを教えてあげてください。

皆さんの「あったらいいな」が形になるかもしれません。



## 附属病院検査部・輸血部は国際規格(ISO15189)の臨床検査室に認定されました

検査部・輸血部は平成27年1月15日に国際規格(ISO15189)に準拠した臨床検査室として認定されました。全国の国立大学病院では18番目、九州では4番目の認定施設となります。国際規格(ISO15189)とは、臨床検査室のマネジメントシステムおよび臨床検査の技術的能力を求めた内容です。臨床検査室の職員、施設および環境が適切に管理運営され、使用する検査機器および検査試薬が適切に精度管理され、採血をはじめとする検体採取から結果報告までの検査過程が適切に行われ妥当性のある正確な検査結果が報告されていることが認定の証となります。

検査部・輸血部では、この認定取得により本院の診療、治験ならびに臨床研究に寄与できるものと考えます。これからも臨床検査の利用者である医師と患者さんに信頼されるより優れた臨床検査を目指して日々改善に取り組んでいきます。



(文責 医療技術部臨床検査部門 宮子 博)

## 院外処方へのご協力をお願い



本院では原則として、外来で診察を受けられる患者さんには、「院外処方せん」を発行し、病院の中ではなく、保険薬局(かかりつけ薬局)でお薬を受け取って頂いております。これは「医薬分業」を推進している厚生労働省の基本政策でもあります。

「院外処方」は医師と薬剤師が役割を分担し、それぞれの専門知識を十分に活かすことにより、医療の質的向上を図ることが出来ます。患者さんがかかりつけ薬局を持つことで、保険薬局では患者さんの薬歴簿を付け、複数の病院、複数の診療科でもらった薬や市販薬などを薬剤師がチェックし、同時に過去に副作用が出た薬を記録することや、十分な説明と服薬指導を行うことで、患者さんの安全性が確保され、薬をより安心して服用することが可能です。なお、本院では、1階外来ロビーにある「FAXコーナー(院外処方せん受付)」にて、保険薬局の紹介や、院外処方せんのFAXサービスを行っていますのでご利用ください。みなさまのご協力をお願い致します。

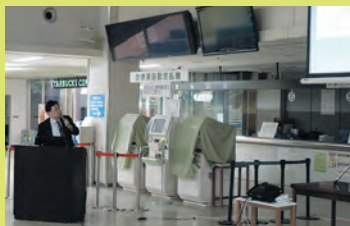
(文責 薬剤部 佐藤 雄己)



## 八方塾(大学病院市民公開講座)のご案内

第4回目となる八方塾が、平成27年3月11日(水)に開催され、「慢性の息切れ」を総合テーマとして、呼吸器内科 安東准教授が「喫煙により息切れをきたす呼吸器疾患」、リハビリテーション部 兒玉理学療法士が「息切れを和らげる生活動作のコツ」について講演しました。

喫煙する方のみでなく非喫煙者にも興味深い話もあり、また息切れを和らげる呼吸法や生活動作のコツについて実技紹介され、たいへん好評でした。(下はその時の写真です。)



第5回八方塾は産科婦人科の主催で、開催する予定にしています。申し込みや予約は不要で、無料ですので、どうぞお気軽にお越しください。

「開催日・場所・テーマ」につきましては、未定ですので、決定次第院内掲示板・ホームページにてお知らせ致します。

問い合わせ先：大分大学医学部附属病院医事課 患者サービス係

☎097-586-5430・5431 (平日9:00-17:00)

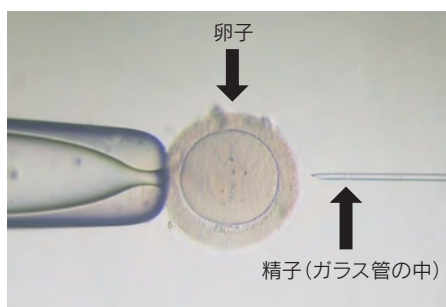
駐車場は、医学部附属病院の外来駐車場をご利用ください。当日用無料チケットを配布します。

### シリーズ

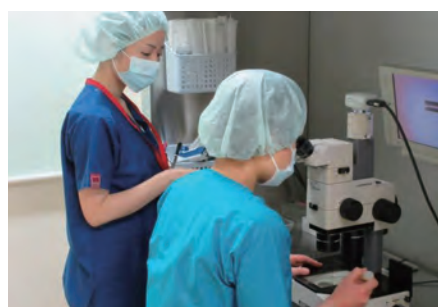
### サービス向上への取組み

産科婦人科では、医師(16名)、4階新病棟看護師・助産師(41名)、病棟クラーク(2名)、看護助手(3名)の62名がそれぞれ協力し、診療・看護に携わっています。国内有数と自負している婦人科悪性腫瘍手術、腹腔鏡・子宮鏡手術に加えて、一般的不妊治療(不妊検査、排卵誘発、タイミング法、人工授精)、さらには、体外受精や顕微授精、胚の凍結保存などの高度生殖補助医療技術の提供を行っています。2014年の新病棟移設に伴い、新たに卵子や精子・受精卵を取り扱う専用のクリーンルームが完成しました。現在、上記スタッフに加えて、受精卵を専門に取り扱う胚培養士が2名体制で管理にあたり、妊娠を希望される患者さんに、より高い技術を提供できるよう日々努力しています。さらに、他の診療科や新生児集中治療室を備えた周産期母子センターとの連携により、妊娠中や出産後のサポート体制も整っています。患者サービスとして出産後の患者さんに提供している「お祝い膳」は大変好評です。

(文責 産科婦人科 西田欣広)



顕微授精の様子



クリーンルームでの作業風景



## シリーズ

## 病院再整備

病院再整備に伴う食堂・売店の改修工事が完了し、平成27年2月から、中央診療棟2階で営業を再開しました。内装は「暖かみがあって、落ち着いた空間」をコンセプトに色調を選択しています。食堂はメニューを一新し、野菜たっぷり健康メニューや減塩メニュー、低カロリーメニューなどを揃えています。

営業時間は下記のとおりとなっています。是非ご利用ください。

(文責 病院再整備推進室)

## 食堂「やまなみ」

平日 8:00~20:00

土日・祝日・年末年始

9:00~15:00

年中無休

## 売店(仁心会)

平日 8:30~17:00

土日・祝日・年末年始は休業



食堂「やまなみ」



売店(仁心会)

## オリジナルレシピのご紹介～砂糖・食塩不使用の低エネルギーデザート～

本院では、入院中の患者さまにも季節の変化を感じていただきたく、季節ごとの歳時・年中行事に合わせたお食事をこころがけています。昨年のクリスマスは、一般食の患者さんにはローストチキン、クリスマスケーキを準備いたしました。その際、普段は甘いものを制限されている患者さんにもケーキの代わりとなるものを提供できないかと、調理師・栄養士でオリジナルレシピを検討し、**砂糖・食塩不使用の低カロリーシュークリーム**が完成しました。患者さんより、「おいしかった」「レシピが知りたい」などのお声をいただきましたのでご紹介させていただきます。血糖コントロール中の方にも安心して食べていただけるように、カスタードクリームの甘味には砂糖の代わりに、血糖値への影響の少ない還元麦芽糖(マービー)を使用しています。とはいえ、たくさん食べれば意味がありません。ご注意くださいね。

(文責 臨床栄養管理室 廣田優子)

## (分量)

シュー生地(直径5cm大のもの24個分)

・無塩バター 70g

・水 125g

・薄力粉 80g

・全卵 130g

カスタードクリーム(24個分)

・薄力粉 15g

・還元麦芽糖 60g

・牛乳 300g

・全卵 50g

・ラム酒、バニラエッセンス・お好みで

## (1個あたりの栄養価)

エネルギー 61.5kcal

蛋白質 1.7g 脂質 3.7g

炭水化物 6.1g 食塩相当量 0g

\*写真は飾りつけに苺1/2個を入れています

## (作り方)

①薄力粉をふるい、卵を溶いておく。オーブンを190度に温めておく。

②鍋に、バター・水を入れ、強火にかける。沸騰したら火からおろす。

③薄力粉を一気に加え、木べらでよく練り混ぜる。

④溶いた卵を少しずつ(3回程度に分けて)加える。

⑤絞り袋に生地を入れ3cm程度の大きさに絞り出す。

⑥生地全体に霧吹きをして、オーブンで焼成。

⑦190度で20分、180度に下げて15分。焼きあがってもすぐには取り出さず5~10分オープン内にいれておくとしぼみにくい。

⑧カスタードクリームは、材料を混ぜ合わせ電子レンジ600wで2分加熱。よくかき混ぜてさらに2分(様子を見て調整)加熱する。



## 病院ボランティア募集のお願い

本院は病院ボランティア活動をしていただける方を募集しています。来院される患者さんへの外来案内や歩行介助・車椅子による移動介助、病棟で小児に本を読んであげたり、遊び相手になるなどの活動を通じて、来院される方々の気持ちを癒していただき、安心して受診できる環境作りに多くの方々に参加いただいています。



外来予約受付機の案内



車椅子の移動介助

病院ボランティア活動にご協力いただける方は  
医事課医事係

097-586-5410

にお問い合わせください。

(文責 医事課)



あなたの声を待っております。良い病院になるために

患者さんの「声」は要約して載せておりますのでご了承願います。



声

2階中央廊下の売店付近に少し高い椅子を置いてほしい。ソファの長椅子には座れない。採血室にあるグレーの肘掛け椅子のような椅子一脚でも置いていただくと休憩できるので幸いです。

回答

病院再整備で廊下が狭くなっている関係で、2階中央廊下奥（病棟側）に少し高い椅子を設置しましたのでご利用願います。ご意見ありがとうございました。

声

私は腎臓が悪いので食事管理が重要な治療のひとつと考えていますが、1日3回毎日の事ですし、家族の好みもあり毎日の献立に苦労しています。塩分やたんぱく質の制限を守りつつ食べる喜びを充実させることのできるレシピがあればとても助かります。この病院の食事は本当に美味しく、毎日楽しみにしています。是非ともレシピ集を出版し頂きたいとお願いします。さらに、カレーや煮物等レトルトパウチなどで販売していただくと大変助かります。

回答

糖尿病や腎臓病などの治療食はエネルギー、たんぱく質、塩分などの制限があり、ご家庭では毎日の献立を継続することはとても大変なことだと思います。病院食はいろいろな制限がありますが、減塩にするための工夫やだしの使い方、調味料、材料なども吟味し、管理栄養士、調理師と共同で献立を作成し、調理を行っております。これまでも「レシピを教えてください」という患者さんに対しては個々に対応してまいりましたが、今後は本院独自の病院食のレシピ集を各診療科の先生方にも協力していただき、病態別に作成していこうと思っております。今後、実現に向けて努力をしていきたいと思っております。

声

難聴者です。会計を1時間以上待たされたので尋ねたら、お呼び出ししたけど反応がなかったので・・・と。これでは一晩中待っていても会計できないのか、ボードを上げるとか方法はないのですか。

回答

計算窓口と支払窓口の連携が不十分で、大変ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。通常は、番号票をお渡しし会計計算が終了したら、モニター画面に表示するようにしています。番号票をお渡しできない場合は、係の者が処理が終わり次第直ぐにお知らせできるように支払窓口横の椅子をご案内し、そちらで待っていただくようにします。

## 大分大学医学部附属病院

〒879-5593 由布市挾間町医大ヶ丘1丁目1番地 TEL 097-549-4411 (代)

大分大学医学部附属病院ホームページ <http://www.med.oita-u.ac.jp/hospital/index.html>

1号から60号までの「かけはし」は、医事相談窓口にありますので、遠慮なくお申し付け下さい。また、医学部附属病院ホームページからもご覧いただけます。

