



# かけはし

## 平成27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

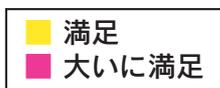
昨年9月～10月にかけて、本院の外来と入院の患者さんにご協力をいただき、「患者満足度調査」を実施しました。その結果の主なものを図にまとめ、前年度の結果と比較して簡単に説明いたします。

まず、外来に関しては、図をご覧になってお分かりのように、清掃、設備、表示は、大いに満足の割合（中央の色の濃い部分）が小さくなりましたが、それ以外はほとんど変わりません。苦情については、診察の待ち時間、トイレ、駐車場に関するものが数多く寄せられました。また、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項目が指摘されました。

入院については、昨年と比べて、大いに満足の割合（中央の色の濃い部分）は、職員の対応、医師の説明、清掃などについて多くなっているのに対して、食事や表示の満足度は低下しています。さらに外来と同様に施設に関してはトイレ、駐車場に関する苦情が寄せられました。

トイレにつきましては可能な限り、病院の再整備にご意見を反映したいと考えています。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り、午後の診察時間の拡充や職員駐車場の移転等を行っておりますが、今後、さらに関係部署と協議し改善策を考えたいと思います。

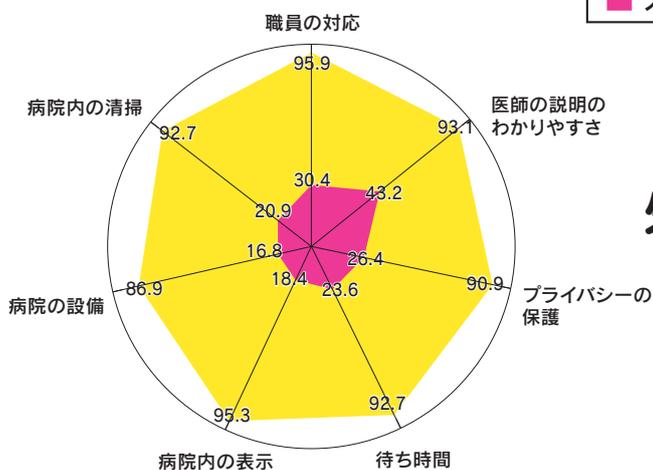
今回の調査結果をもとに、今後も引き続き患者サービス向上に努め、改善策を検討して行きたいと思っております。調査へのご協力誠にありがとうございました。



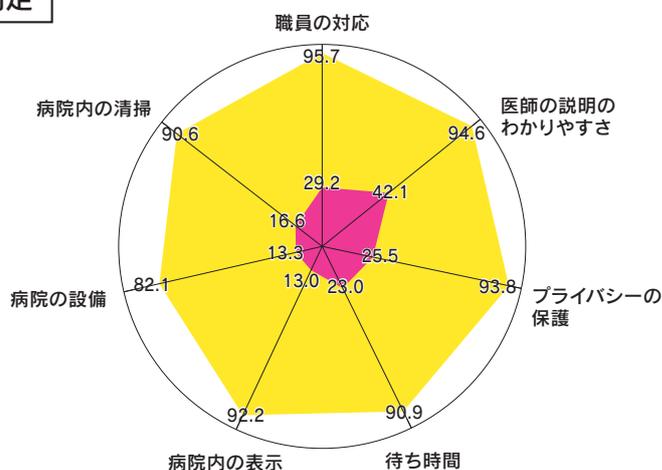
単位：%

### 外来

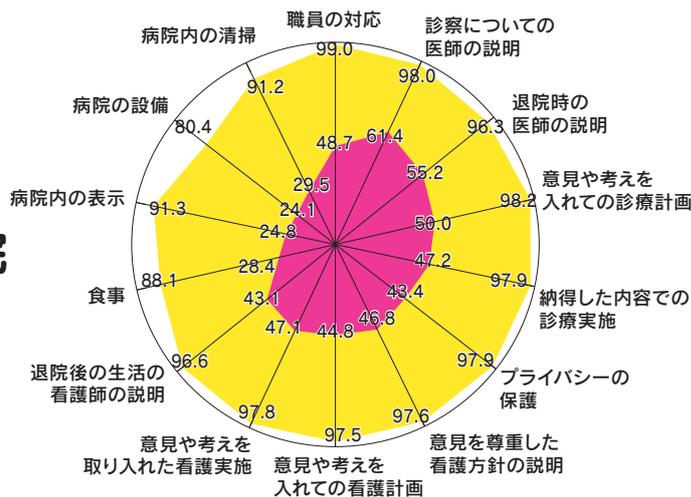
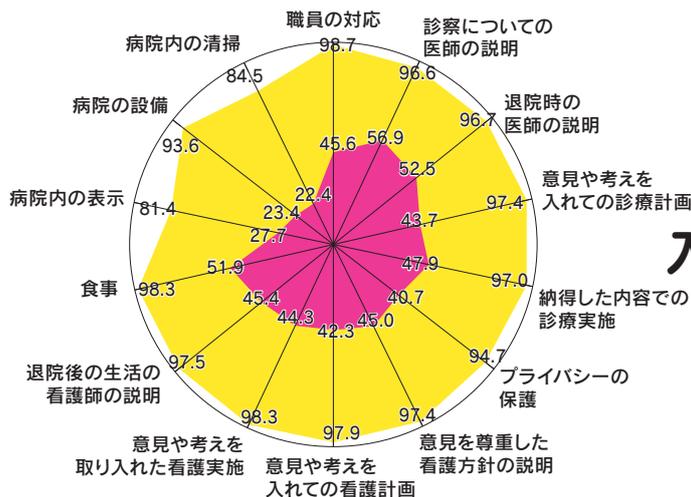
平成26年度



平成27年度



### 入院



# 外来化学療法室とは

これまで入院して行わなくてはならなかった抗がん剤治療の一部が、治療や副作用への対処法の進歩によって、外来通院で行えるようになってきました。

本院では、このような医療の進歩と患者さんのニーズにお応えすべく、安全に・安心して・より快適な環境でこの「抗がん剤治療」を受けていただくために、平成18年4月より「外来化学療法室」を開設し、平成27年11月末より15床に増床いたしました。



## 外来化学療法室の紹介

外来化学療法室は、本院1階に設置されています。

長時間の治療も快適に受けることができるように、患者さんごとに液晶テレビ付きの電動リクライニングチェアやベッドをご用意しております。

サロンでは、脱毛や皮膚障害などの副作用に対するケアの相談を受けています。

また、ご家族の待合室としてご利用いただけます。

外来化学療法室には、がん化学療法看護認定看護師を含む4名の看護師が配置され、患者さんが安全・快適に化学療法を受けられるように投与管理を実施し、自宅で化学療法の副作用に対応できるようにセルフケア支援を行っています。

さらに、患者さんの疾患や治療に対する受け止めを理解し、患者さんが十分に納得して治療を受けることができるように、患者さんの意思決定支援のサポートを行っています。

また、がん薬物療法認定薬剤師を含む2名の薬剤師を配置しており、患者さん一人一人の注射用抗がん剤の調製を無菌的に行い、患者さんのベッドサイドでは、お薬の説明や副作用症状の確認を行っています。



## ご利用について

完全予約制ですので、ご利用にあたっては、前もって主治医にご相談いただきますようお願いいたします。

また、実施にあたっては、当日の検査データや体調により化学療法が延期と判断されることがあります。

化学療法の実施や副作用についての説明パンフレットをご用意しております。

外来化学療法に関して、何かご質問があれば、お気軽にスタッフまでお知らせください。



(文責 外来化学療法室 藤原美香)

## 胃がん内視鏡治療の海外へのライブデモンストレーション (ブロードバンド回線による遠隔指導)

本院の消化器内科は、リニューアルされた内視鏡室から、ベトナムの主要4施設へ向け早期胃がんに対する内視鏡治療(ESD、内視鏡的粘膜下層剥離術)ライブデモを昨年末に行いました。同期間には12月14日から5日間、経済産業省委託事業「ベトナム消化器系がん検診システム普及支援事業」として、消化器内視鏡分野で専門的に従事するベトナム人医師11名を、医学部消化器内科学講座で受け入れていました。この研修は、日本で行われている胃がん早期診断のための診断技術及び治療について理解を深め、ベトナムにおける胃がん検診システムの普及を目的としています。

大分から配信される鮮明な内視鏡手技映像をリアルタイムで提示・説明し、首都ハノイや南部のホーチミンの病院では現地医師が視聴しました。約40名の現地医療関係者が参加し、活発な意見交換が行われました。ライブ中継のための機材や技術は九州大学から支援され、回線状態は良好であり大変盛況でした。



内視鏡治療ライブ中継の様子



ライブデモを視聴するハノイの医師

(文責 消化器内科 村上和成)



## 八方塾(大学病院市民公開講座)の報告とご案内

第8回目となる八方塾が、平成28年3月2日(水)に開催され、『口から食べることの大切さ』—嚥下障害(飲み込むこと・食べることの障害)について—を総合テーマとして、耳鼻咽喉科・頭頸部外科の立山医師が「食べるための喉の仕組み」、安部看護師が「おいしく食べ続けるために」、平野医師が「生きるための喉の手術」について講演をしました。50人近くの市民の方が聴きに来られ熱心にメモを取られていました。実際の喉の写真や動画も見ながら、喉の仕組みや検査、誤嚥予防のトレーニングや手術方法が紹介され、大変豊富な内容となりました。講演後も3人の講演者を取り囲んでの質問が続き、大盛況のうちに終了しました。



次回の第9回八方塾は未定ですが、新聞等でお知らせします。その際、申し込みは不要で、無料ですので、どうぞお気軽にお越しください。

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。

## 多数傷病者受け入れ訓練について

南海トラフ巨大地震が、ここ30年の間に起きる確率は60~70%と言われており、大分県下でも甚大な被害が想定されますが、本院は100mの高台に位置し耐震機能に優れるため、診療を継続することが可能であると考えられます。本院では、平成25年4月に災害対策室が設置され、平成26年より多数傷病者受入訓練を行っています。平成27年度は12月12日(土)に開催され、南海トラフ地震を想定して、災害対策本部を立ち上げ、トリアージ、赤、黄、緑エリアを設置して訓練を行いました。多数の職種および



学生が参加し、土曜日にも関わらず200名以上の参加者がありました。非常時に誰でも対応できるように、アクションカードを作成してそれに基づいてシナリオのない訓練を行っています。本院では、このような訓練を繰り返しながら、本当に災害が来た時に大分県の最後の砦として十分に機能できるように準備を行っています。

(文責 災害対策室 下村 剛)

## 緩和ケアセンターのご案内

腫瘍センター緩和ケア支援部門が廃止になり、新しく緩和ケアセンターが平成28年1月1日付けで開設されました。

そもそも緩和ケアとは、病気に罹患し、診断が確定した時から生じる様々な症状や問題に対処することです。そのため、病気の治療とともに行なわれ、また、その対象も患者のみならず、その家族も含まれています。現在は主にながれををはじめとする一部の疾患に限られてはいますが、徐々にあらゆる疾患を対象とする方向に進んでいるのが現状です。

当センターはこれまで通りに院内での緩和ケア診療を継続するとともに、今年は大分県がん診療連携拠点病院の緩和ケアセンターとして地域がん診療連携拠点病院や地域の病院・医院との連携の構築を目標とし、診療のみならず、大分県民への緩和ケアの普及・啓蒙活動もまた共に行なうシステムの構築に邁進したいと考えております。



(文責 緩和ケアセンター 奥田健太郎)

# シリーズ 病院再整備

## 【麻酔科, 歯科口腔外科の移転】

病院再整備に伴い、次のとおり場所が移転しましたのでお知らせします。

- 麻酔科 平成28年 1月4日から  
外来棟 3階に移転しました。

- 歯科口腔外科 平成28年 1月4日から  
外来棟 4階に移転しました。



(受付)



(受付)



(処置室)



(ユニット室)

## 【外来診療科の移転】

外来棟改修工事に伴い、平成28年 6月頃に各診療科が移転します。移転後の各診療科の配置は、下記のとおりです。

外来棟増築部分			
5階	緩和ケアセンター 創薬オフィス 不妊専門相談センター		
4階	歯科口腔外科		
3階	麻酔科	<b>外 来 棟</b>	
2階	精神科 形成外科 皮膚科	2階	外科 腎臓外科・泌尿器科 眼科 放射線科 栄養相談室
1階	整形外科 産科婦人科	1階	内科 小児科 脳神経外科 耳鼻咽喉科・頭頸部外科 医事課

(文責 病院再整備推進室)



## あなたの声を待っています。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

病院に入る迄、時間がかかりすぎます。今日は20分も要しました。解決してください。

### 回答

現在、病院の再整備工事を施工中であること、診療予約が午前中に集中していること等から大きな渋滞が発生し、皆様には大変ご迷惑をお掛けしております。診療時間の午後への分散等により患者さんの集中を軽減する、職員駐車場を病院外に設ける等、渋滞緩和のための対策を講じておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

### 声

二階の売店・コンビニ前の通路を学生が通路一杯に横に広がって、他の患者さん等が避けて通行している。何様ですか？学生に注意すべきでは！

### 回答

御指摘のあった箇所に限らず、現在、附属病院内において工事中の箇所も多く通路が大変狭くなっている箇所があります。将来、医師・看護師を目指して、病院で実習中の学生に対しては、常に思いやり・譲り合いの心を持った行動を心掛けるよう指導する所存です。

### 声

採血等を行うのに病室から遠く、患者は疲れる。1つ1つの場所が遠く、分かりにくい。

### 回答

「病棟から遠い」とのご指摘につきまして、不自由を感じる場合は、病棟では車いすで検査室までご案内することもできますので、必要に応じてご用命ください。「場所がわかりにくい」とのご指摘につきましては、下記の対応を取っています。外来患者さんには「本日のご案内」、入院患者さんには「本日の予約票」をお渡ししています。これらには、当日スケジュールの記載と外来案内図(1階・2階の診療科および各種検査室の地図)を示しています。分かりづらい場合は、遠慮なく職員にお尋ねいただければ、適切に案内させていただきます。外来中央採血室は外来患者さん専用としております。平成28年10月には外来エリアに移転しますので、外来患者さんの診察⇔採血の動線は短くなり便利になると思っております。入院患者さんは基本的に病棟で採血することになっています。

### 声

入院中の食事ですが、魚の料理について、骨の処理をしている時としていない時とあるので、注意書きで良いので書いてもらえるか、全て処理して頂けると有難いです。朝のおかずはあっさり生サラダが良いと思います。トイレの数が少ないのですが、改修後は少しは増やしていただけることを期待しています。

### 回答

ご意見ありがとうございます。現在、1食あたり、一般食の常食形態の人数は、220名程度、粥食形態は40名程度、特別食が180名程度の食種の内訳となっております。魚料理に使用します魚は、なるべくおいしく召し上がっていただくため、新鮮な生の魚を使用している場合が多く、すべての食種で骨なしの処理をすることができません。今のところ、幼児食、学童期食、一部の特別食は20名程度です。その食種については、すべて骨なしで対応しています。しかし、最近は『魚は骨無しにしてほしい』という要望が多く、栄養管理委員会で骨なしに加工した魚の使用にむけて、味、種類、調理方法など検討、試食をして、現在前向きに検討しているところです。病院再整備後には、トイレの数を増やす予定です。

(文責 病院長 津村 弘)

# 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64号までの「かけはし」は、医学部附属病院ホームページからご覧いただけます。

