



かけはし

平成28年度の患者満足度調査結果

サービス・国際化推進委員会委員長 高橋尚彦

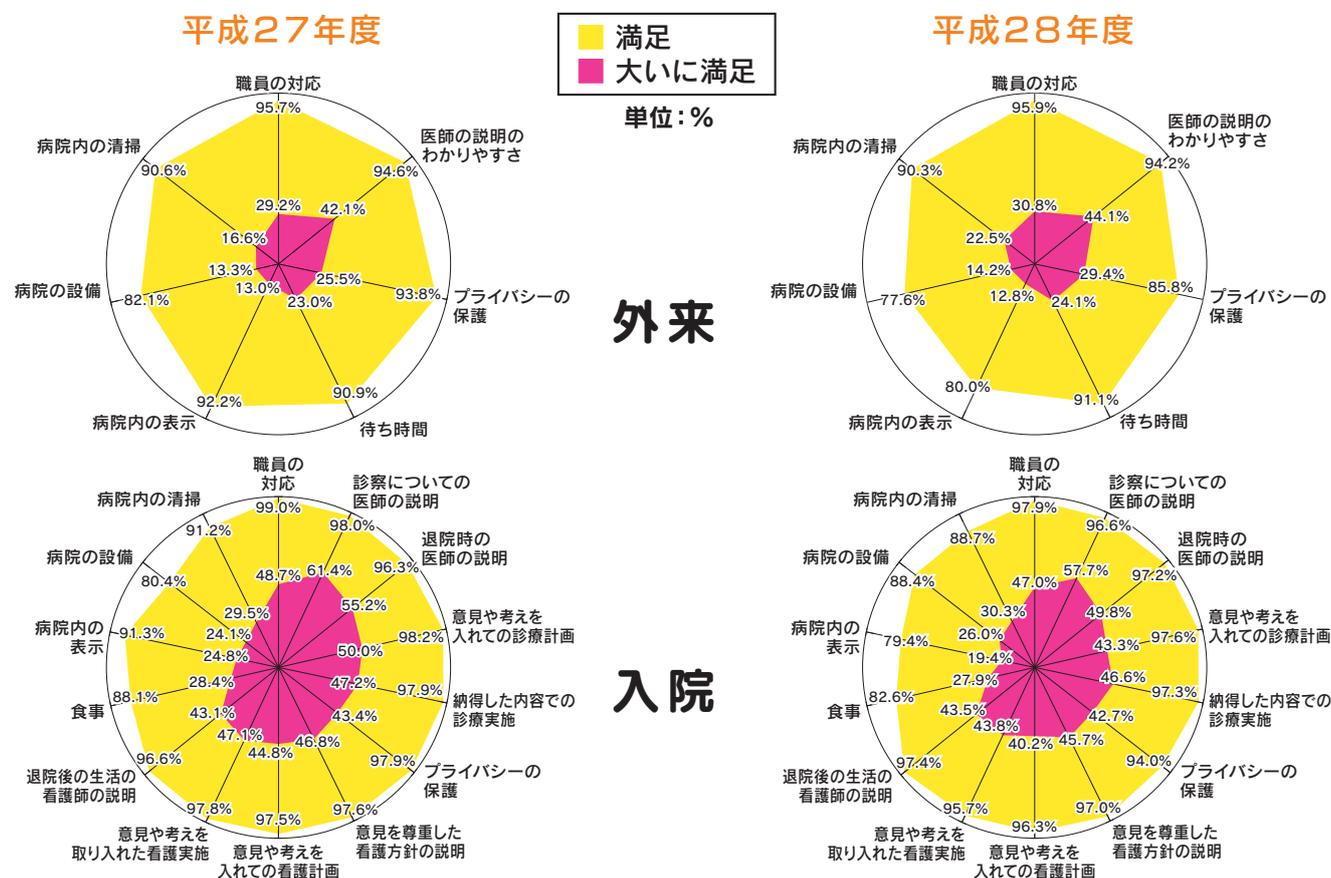
平成28年11月～12月にかけて、本院の外来と入院の患者さんにご協力をいただき、「患者満足度調査」を実施しました。その結果の主なものを図にまとめ、平成27年度の結果と比較して簡単に説明いたします。

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、職員の対応、待ち時間を含めて、大いに満足の割合（中央の色の濃い部分）が全体的に大きくなっています。苦情については、再整備に伴うトイレ・駐車場の不足や院内表示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、平成27年度と同様、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、平成27年度に比べて、大いに満足の割合（中央の色の濃い部分）は、全体的に小さくなっています。さらに外来と同様にトイレ・駐車場の不足や院内表示に関する苦情が寄せられました。

トイレにつきましては、調査時に工事中で大変ご迷惑をお掛けしましたが、改修が1月に終わり、トイレ不足も解消されたかと思えます。駐車場につきましては、職員駐車場を移転し、病院付近の渋滞は以前よりは解消されたかと思えます。院内表示については、数カ月おきに診療科が移転するなどして、移転先の表示などが分かりづらく、大変ご迷惑をお掛けしました。病棟は5月に、外来棟については夏頃に改修工事が終了し、院内の表示も整備されます。

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、改善策を検討していきたいと思えます。調査へのご協力誠にありがとうございました。





看護部長就任あいさつ

看護部長 富永 志津代

平成29年4月1日付で、大戸看護部長の後任として、看護部長を務めさせていただくことになりましたので、紙面を借りてご挨拶申し上げます。

本院は、開院して35年を過ぎました。社会の変化とともに、医療も変化してきました。近年、国の政策として、疾病を抱えても、自宅等の住み慣れた生活の場で療養し、自分らしい生活を続けていただくために、地域における医療・介護の関係機関が連携することを推進しています。高度急性期医療の役割を担う本院においても、地域との連携を図りながら支援することが重要となっています。

看護部は、「患者さんの意思を尊重し、思いやりのある看護を提供します」という理念のもと、患者さんのご意見やご要望を取り入れた看護を行うように努めてまいりました。これからも、患者さんのご意見をもとに、その人らしさを大切にする看護を提供しつつ、入院前から退院後の生活を見据えた支援ができるように力を注いでまいります。

患者さんに大変ご不自由・ご迷惑をおかけしている病院の再整備ですが、平成29年3月末の西病棟の工事完了により、病棟部門の再整備は終了となります。5月の西病棟の稼働開始に合わせて、看護職員の再編成を行い、新たに稼働する病棟に配置します。これまでの経験や能力の段階を見極め、質の高い看護を提供できるように、看護師長とともに配置の検討を行いました。患者さんに安心して医療を受けていただけるように、新たなスタートに向け準備しています。再編成により、新たなチームで医療を提供することになりますが、一日も早く信頼関係を構築し、チーム医療の一員としての役割を果たせるよう努力していきます。

私は、新人看護師として本院に就職して以来、これまで多くの患者さんとの出会いを通して、看護師として大切にすべきことを教えていただきました。これからも、患者さんとともに考え、寄り添うことのできる看護職を育成し、患者さんの意思を尊重した看護の提供を目指してまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。



シリーズ 病院再整備

外来診療科の移転

病院再整備に伴い、下記の診療科が移転しましたのでお知らせします。

工事の騒音・振動などでご迷惑をおかけしますが、引き続き皆様のご協力とご理解の程よろしくお祈りいたします。

記

- ①整形外科 ②産科婦人科 ③小児科 ④内科外来（総合内科・総合診療科を除く）
- ⑤放射線科 ⑥腎臓外科・泌尿器科 ⑦遺伝相談外来 ⑧臨床薬理センター

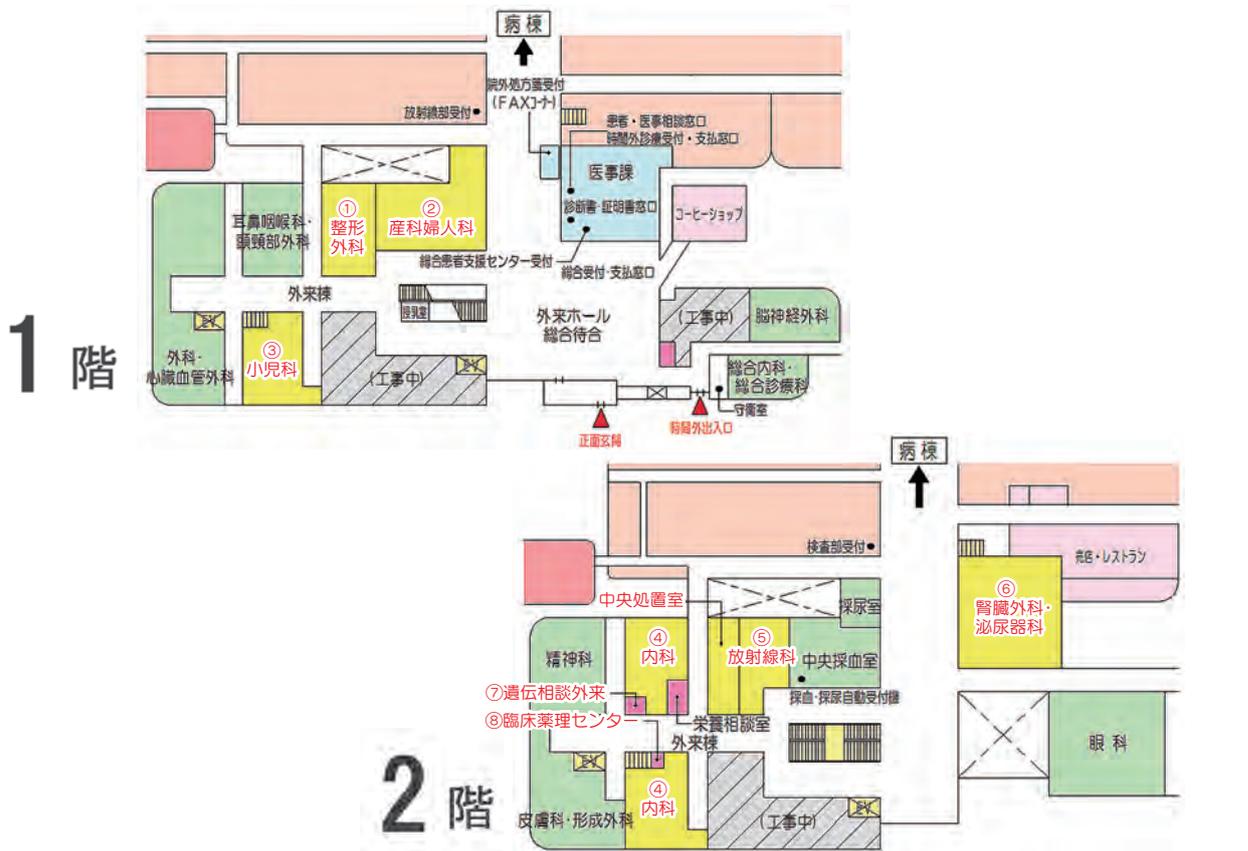


(②産科婦人科 受付)



(⑥腎臓外科・泌尿器科 受付)

※移転後の外来配置は下記のとおりです。



シリーズ サービス向上への取り組み

看護部サービスマネジメント委員会では、患者さんの満足度を高めるために、療養環境の改善、看護師の接遇に関する指導、教育などを行っています。

患者さんが安心して入院できる療養環境のために、環境チェックリストを用いて部署ごとに評価し、改善点を見いだしています。また、看護師の接遇に対しても相互評価を行い、挨拶、言葉遣い、身だしなみなどを改善することで、患者さんに気持ちよく療養生活を送っていただけるように心がけています。再整備中で、療養環境の変化が多い状況ですので、入院生活のしおりも適宜見直し、修正することで患者さんが困らないようなお手伝いをしています。まだまだ、環境面でご迷惑をおかけすることも多いかと思えます。

今後も病院のサービス・国際化推進委員会と協力し、患者さんの満足度を高められるような対策を考えていきたいと思っています。



療養環境の整理整頓

(文責 看護部サービスマネジメント委員会)

第10回八方塾(市民公開講座)の報告と次回のご案内

第10回目となる八方塾が、平成29年1月29日(金)に開催され、「ピロリ菌と胃がんリスクについて」という総合テーマで、消化器内科 首藤充孝医師が「ピロリ菌と胃がんリスクについて知ろう」と題して講演をしました。

ピロリ菌とはどのようなもので、どのように感染するのか、感染したらどうなるのか。また、感染診断の方法や除菌治療の実際、除菌をすれば胃がんのリスクはどうなるのか—などを中心に、豊後高田市で行政と医師会が連携して実施した最新の胃がんリスク検診の結果を踏まえての話などがあり、参加された方々は熱心に聞き入りメモを取られていました。



次回の第11回八方塾は総合内科・総合診療科の主催で、テーマは「物忘れ(認知症)」です。平成29年5月に開催予定で、日付は未定、時間は18時から場所は医学部附属病院の外来ホールにおいて行います。詳細は、本院ホームページや新聞等で案内します。申し込みや予約は不要、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。

(文責 医事課)

最新の診断と治療「免疫チェックポイント阻害薬適正使用カンファレンス」の開催

がん治療には、手術、放射線治療、薬物療法があり、薬物療法には、従来の抗がん剤と分子標的薬、そして今回開発された新たなタイプの免疫治療（免疫チェックポイント阻害薬：オプジーボ[®]、キイトルーダ[®]）があります。これは、がん細胞を直接攻撃する薬ではなく、もともと人間が持っている免疫（自分の細胞から発生したにも関わらず、異なる存在と認識されるがん細胞を排除するしくみ）を活性化させる薬です。様々ながんで治療効果が示されてきており、平成29年3月の時点で悪性黒色腫、肺癌、腎細胞癌、ホジキンリンパ腫に適応があり、今後適応がん種が増えていくと考えられます。一方、稀ながらこの薬による重い副作用も報告されており、特殊な治療（ホルモン補充療法やステロイド治療など）を必要とすることがあります。これらは、従来の抗がん剤の副作用と全く異なっているため、このカンファレンスでは、副作用の対策と治療法についての意見交換を行っています。

内科、外科、放射線科、薬剤部、看護部など、多診療科、多職種が参加しており、平成28年12月から現在までに3回、主な副作用について検討してきました。その結果は、副作用対策の手引きとして、院内ホームページなどで公開し、患者さんにより安全で適正な医療を提供していく予定です。



（文責 呼吸器・乳腺外科 杉尾 賢二・小副川 敦）

接 遇 研 修 会

平成29年1月26日（木）に、医学部附属病院内で、接遇研修会が開催されました。

今回は、講師に元・吉本芸人で、現在テレビやラジオなどのメディアで企画構成を手掛ける放送作家のWマコトのお二人をお迎えし、「最強医療コミュニケーション『なんでやねん力』」をテーマに行われました。

医師、看護師、薬剤師、検査技師、放射線技師、事務職員及び近隣病院の関係者を含めた約200名の職員が参加し、コミュニケーションに必要な「聞き手」と「話し手」両方のスキルについて漫才を交えながら、「笑い」がいかに大切かということを感じ取る研修会となりました。



（文責 医事課）

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>

これまでの「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。

