



かけはし

シリーズ 病院再整備

総合患者支援センターの運用開始

総合患者支援センターが3月5日(月)に運用を開始しました。

受付部門が、現在の医事課から移転し、外来受付及び入院受付などの受付業務は総合患者支援センターで行います。また、患者相談窓口も同時に移転し、紹介状・CDの取扱い及びがん相談の問合せも受け付けます。

また、入退院支援部門のスタッフも移転し、面談ブース及び面談室で入院前のオリエンテーションや情報収集などを行います。



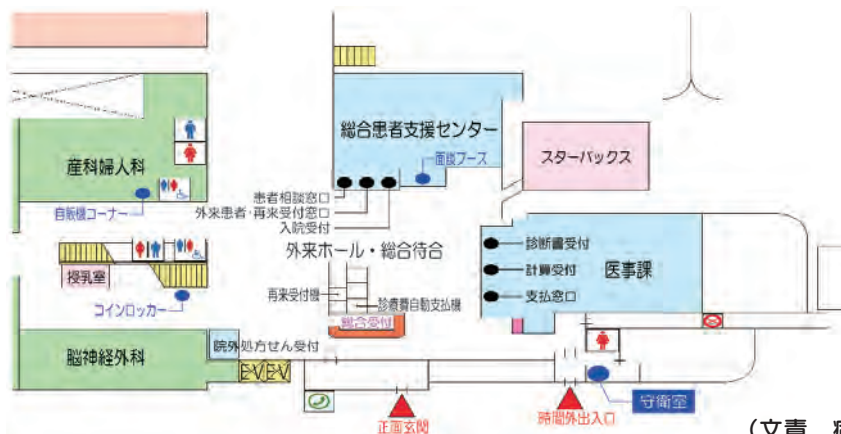
カウンター



面談室



スタッフ・ルーム



(文責 病院再整備推進室)

平成29年度の患者満足度調査結果について①

サービス・国際化推進委員会委員長 波多野 豊

昨年12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」を実施いたしました。今年度から、患者さんの満足度をより詳細に把握するために、例年とは趣向を変えたアンケートにより調査を実施いたしました。たくさんの方の貴重なご意見をいただくことができました。その結果をまとめたものが下図になります。

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います。調査へのご協力誠にありがとうございました。

(調査結果は病院ホームページにも掲載しております。)

外来

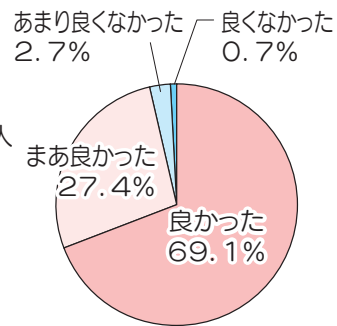
■総合評価点 有効回答者数:524人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：79.4点

■受診満足度

有効回答者数:551人



■個別項目の満足度

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
総合待合室の設備や雰囲気	17.1%	55.0%	21.1%	5.4%	1.5%
各科の待合室の設備や雰囲気	16.5%	53.2%	21.4%	7.1%	1.8%
診察室や検査室の設備や雰囲気	20.9%	58.3%	17.4%	1.0%	2.6%
トイレや洗面所設備	29.0%	55.4%	10.7%	3.8%	1.1%
案内看板や道順表示のわかりやすさ	14.9%	43.7%	26.5%	12.7%	2.2%
診察室前の呼び出し表示のわかりやすさ	20.4%	46.3%	21.0%	8.8%	3.5%
売店、食堂、自動販売機	14.8%	49.8%	28.2%	5.8%	1.4%
駐車場の広さや入りやすさ	9.8%	36.7%	26.9%	18.8%	7.8%
院内施設面全般について	11.7%	55.3%	26.7%	1.3%	4.9%
看護師の説明のわかりやすさ	24.1%	57.1%	15.1%	1.0%	2.7%
医師の病状や検査結果の説明	35.8%	50.6%	10.4%	0.9%	2.2%
医師への質問や相談のしやすさ	34.9%	48.2%	13.1%	1.5%	2.4%
医師の診断や処置への信頼感	37.0%	48.3%	11.3%	1.5%	1.9%
検査技師の説明のわかりやすさ	22.6%	56.6%	17.9%	0.7%	2.3%
放射線技師の説明のわかりやすさ	19.9%	59.4%	17.9%	0.8%	2.0%
薬剤師の説明のわかりやすさ	21.8%	56.2%	19.5%	0.8%	1.7%
プライバシーへの配慮	24.4%	53.4%	18.3%	1.0%	2.9%
診察面全般について	25.5%	56.9%	14.2%	0.8%	2.5%
事務職員(医事課受付)の言葉使いや態度	18.5%	58.3%	16.7%	2.8%	3.7%
看護師の言葉使いや態度	26.3%	59.6%	10.5%	1.5%	2.2%
医師の言葉使いや態度	36.2%	54.5%	7.1%	0.5%	1.6%
検査技師の言葉使いや態度	27.1%	58.7%	12.3%	0.8%	1.0%
放射線技師の言葉使いや態度	24.5%	59.4%	14.1%	0.7%	1.4%
薬剤師の言葉使いや態度	24.1%	55.6%	18.1%	1.0%	1.0%
接遇面全般について	20.7%	60.9%	15.9%	1.4%	3.2%
診察待ち時間	6.1%	27.4%	32.6%	21.3%	12.6%
診察時間	15.4%	51.2%	23.3%	6.8%	3.4%
診察後の支払までの待ち時間	7.9%	34.4%	38.0%	15.2%	4.5%
時間面全体について	6.8%	32.3%	37.1%	17.0%	6.8%

平成29年度の患者満足度調査結果について②

入院

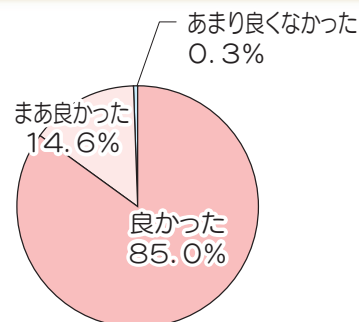
■総合評価点 有効回答者数:295人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点 : 89.8点

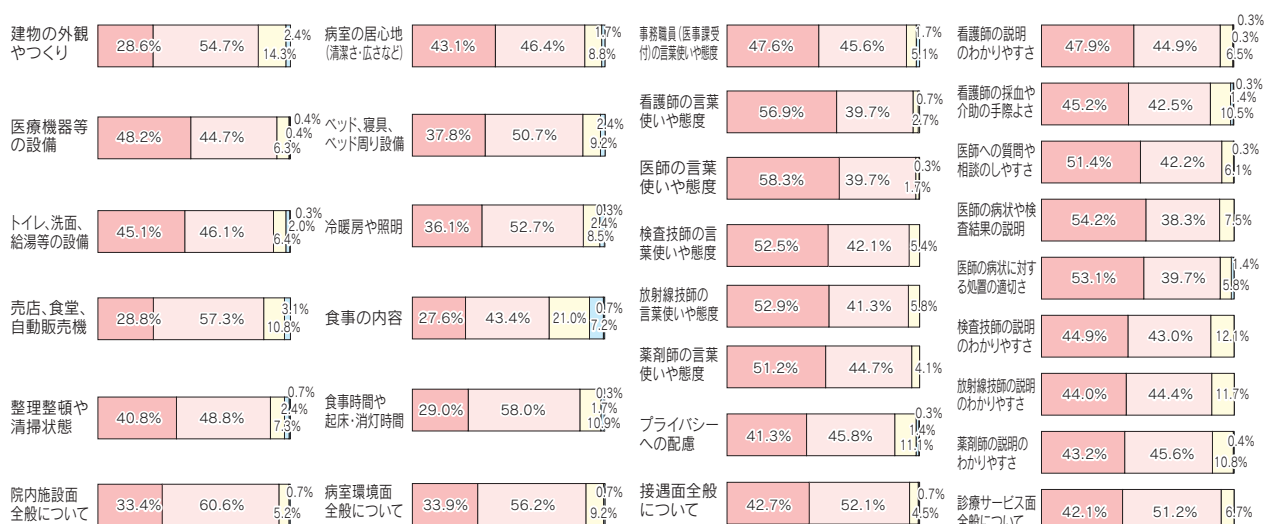
■入院満足度

有効回答者数:294人



■個別項目の満足度

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満



接遇研修について

2月15日(木)に、医学部附属病院内で接遇研修会が行なわれました。

今回は、講師に医療タイムス社嘱託講師の浅羽 恵氏をお迎えし、「『患者対応事例で振り返る接遇の問題点と改善』～社会人としての“礼儀”と医療人としての“配慮”～」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、事務職員等200名以上の職員が参加しました。

具体事例やロールプレイを通して、日常の「意識」と「言動」を振り返る研修となりました。職員からは「自分の行動を振り返ることができた。日々のコミュニケーションに活かしたい。」「是非、第2弾を!」といった声が寄せられました。



(文責 医事課)

世界緑内障週間における疾患啓発活動「ライトアップinグリーン」運動

今年も日本全国で世界緑内障週間「ライトアップinグリーン」運動が行われましたので、この運動についてご紹介いたします。日本緑内障学会では、城やタワー、高層ビルなど各地のランドマークをグリーンにライトアップする活動を通して、より多くの人に緑内障という眼の疾患に関心を持っていただくことで、早期発見そして失明予防につながることを願っています。今年は昨年より大幅に増え、全国で68か所以上のライトアップが行われ、JRおおいたシティもグリーンライトアップに参加しました。

超高齢社会の日本では、加齢とともに白内障、緑内障、加齢黄斑変性症など様々な目の疾患に罹る方が増えています。中でも、40歳以上の5%が罹患しているとされる緑内障は、日本人の失明原因疾患の第1位となっています。その一方で、近年の緑内障の診断技術や治療法の進歩により、早期に発見し治療を継続すれば緑内障により失明に至る可能性は大幅に減ってきています。しかしながら、緑内障は初期の自覚症状が極めて少ないため、気づいた時には進行していたという場合もまだまだ多くみられます。従って、緑内障による失明を減らすためには、緑内障について知っていただくことがきわめて重要です。

世界緑内障週間は、2008年から世界緑内障連盟 (World Glaucoma Association) と世界緑内障患者連盟 (World Glaucoma Patients Association) が主体となって世界一斉に行われている緑内障啓発のための国際的なイベントです。この期間、世界中で様々なイベントや啓発運動が同時に行われています。2018年は3月11日(日)～17日(土)が世界緑内障週間でした。

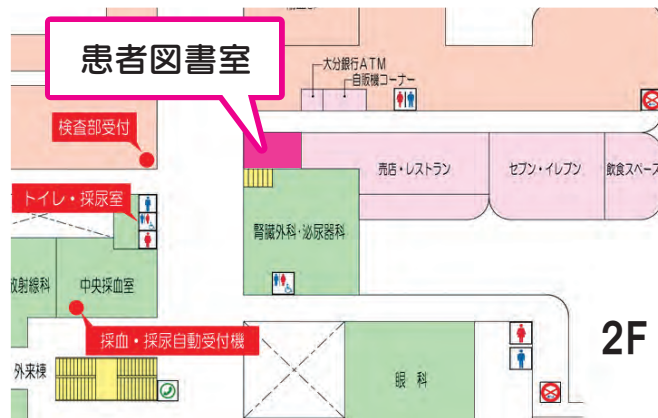
大分県内ではポスターを県内の病院、眼科医院、大分市保健センター、文化会館、公民館、JR大分シティ、銀行、薬局などで掲示をしていただきました。また大分市、大分県、大分大学眼科のHPに掲載され、大分大学医学部・医学研究科のFacebookに載せSNSでの広報を行いました。来年以降も継続して「ライトアップinグリーン」運動を全国展開する予定です。40歳を過ぎたらぜひ定期的に眼科受診をお願いします。



患者図書室の開設について

本院では、患者さんが正しい医学・医療の情報を得て、病気や治療などへの理解を一層深めていただくとともにアメニティの向上を目的として、平成30年4月に患者図書室を開設しました。

開設当初は医学関係の書籍が中心となりますが、小説やマンガ、児童書などの一般書籍も随時配架していく予定です。なお、外来患者さんは図書室内での閲覧のみとなりますが、入院患者さんについては貸し出しも可能です。



利用時間は平日の10:30~12:00、13:00~15:30です。ただし、事前予告なく休室となる場合がありますので予めご了承ください。

また、患者図書室の運営を補助していただくボランティアスタッフを募集中です。詳細は医学・病院事務部医事課患者サービス係（☎097-586-5250）までお尋ねください。

(文責 医事課)

第13回八方塾(大分大学病院市民公開講座)の報告と次回八方塾の案内

第13回目となる八方塾は、平成30年1月11日(木)に開催され、「頭痛について学ぼう」という総合テーマで、神経内科学講座助教 麻生 泰弘医師が講演しました。

誰もが一度は経験する頭痛。ほとんどの一時的な頭痛は、時間の経過と共に良くなります。

しかし、頭痛の原因になる病気には、緊急で治療が必要なものや、慢性化して生活がままならなくなるものもあります。

今回の講演では、危険な頭痛の見分け方、慢性的な頭痛の種類とそれぞれの対応についての話などがありました。



次回の第14回八方塾は、眼科の主催で、テーマは「緑内障と眼科先進医療」です。5月下旬開催予定で、詳細は新聞等でお知らせします。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。

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

☎ 097-586-5250 (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)

眼科・初診完全予約制の開始と精神科・児童思春期外来開設についてお知らせ

平成30年6月1日から、眼科では初診で受診される患者さんの完全予約制を開始します。診察を希望される方は、かかりつけ医等の医療機関から予約及び紹介状が必要となります。ご協力よろしくお願いいたします。

皮膚科では、紹介状が必ず必要となります。

また、平成30年4月1日から精神科では児童思春期外来が開設されます。



対象診療科及び変更時期

【完全予約制】

耳鼻咽喉科・ 頭頸部外科	平成26年4月1日から、紹介状及び総合患者支援センターを通しての予約が必要（完全予約制）
腎臓外科・ 泌尿器科	平成28年10月1日から、紹介状及び総合患者支援センターを通しての予約が必要（完全予約制）
小児科	平成29年11月1日から、紹介状及び総合患者支援センターを通しての予約が必要（完全予約制） ※ <u>専門分野を選んで、予約希望日をご連絡いただきます</u>
産科婦人科	平成30年1月1日から、紹介状及び総合患者支援センターを通しての予約が必要（完全予約制）
NEW 眼科	平成30年6月1日から、紹介状及び総合患者支援センターを通しての予約が必要（完全予約制）

【紹介状必須】

NEW 皮膚科	平成30年6月1日から、 <u>紹介状が必ず必要</u>
----------------	------------------------------

【外来新設】

NEW 精神科	平成30年4月1日から、 <u>児童思春期外来開設</u>
----------------	-------------------------------

総合患者支援センター受付（受付時間 平日 8:30~17:00）

電話：097-586-6360 FAX：097-586-6358

（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。

