

HAT CROSS

神戸赤十字病院広報誌
2010 vol.24

より良い医療の提供に向けて

平成21年度満足度調査報告

当院は第三者機関による顧客満足度調査を毎年受けており、その調査結果に励まされながらより良い医療の提供に取り組みできました。平成20年度に「患者サービス向上委員会」が設置されたことを契機に、職員の手で入院・外来患者さまの満足度調査を実施することになりました。まず、開院以降現在に至るまでに患者さまからお寄せ頂いた貴重な「投書」を分析し、接遇及び施設・設備、案内表示を調査項目といたしました。

ご協力頂いた患者さま、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果の一部についてご報告させていただきます。

調査期間：

外来 平成21年12月7日～11日（5日間）

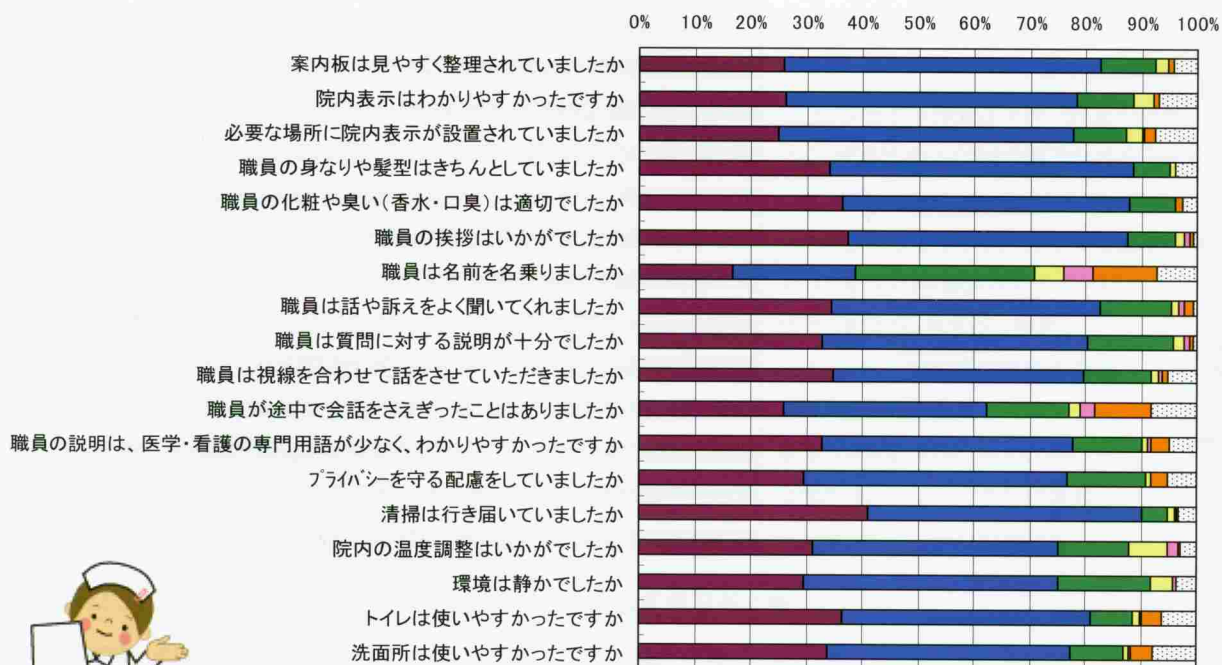
標本数：371

入院 平成21年12月7日～28日（22日間）

標本数：166

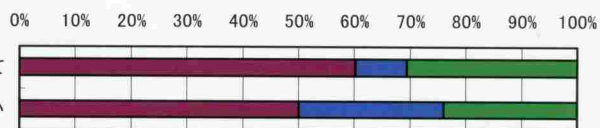
当院を受診された理由は、①他の病院の先生から紹介された、続いて②家から近い、③医療設備が十分に整っている、④救急で搬送された、⑤よい医師がいるから、⑥総合病院だからという順で、これまでの結果と変わりませんでした。殆どの項目に

外来満足度



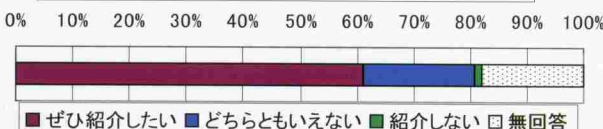
■ 大満足 ■ 満足 ■ どちらでもない ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 無回答

2階エスカレータ前に設置した立て看板(2階案内図)について
エレベータ内の警備員室までの行き方の案内についてわかりましたか



■ わかりやすい ■ 分かりにくい ■ 案内図に気づかなかった

あなたの知人・友人の方がご病気で受診されることになった場合、
当院をご紹介頂けますか



■ ぜひ紹介したい ■ どちらともいえない ■ 紹介しない ■ 無回答

ついで、大満足・満足が70～80%を占めています
が、外来では「職員は名前を名乗りましたか」
「職員が途中で会話をさえぎったことがある」に
ついては、満足度が低く、患者さま中心の配慮が
不足していたことが判明しました。

入院では「室内の温度調整」「静かな環境」
「浴室の使いやすさ」で満足度が低い結果となりま
した。設備や空調についての改善は難しいので
すが、患者さまが心身ともに癒されるように「静か
な環境」を目指して、まずは職員の話し声や足
音、物音に留意し、院内放送ルールを遵守するこ
とから取り組んでいます。

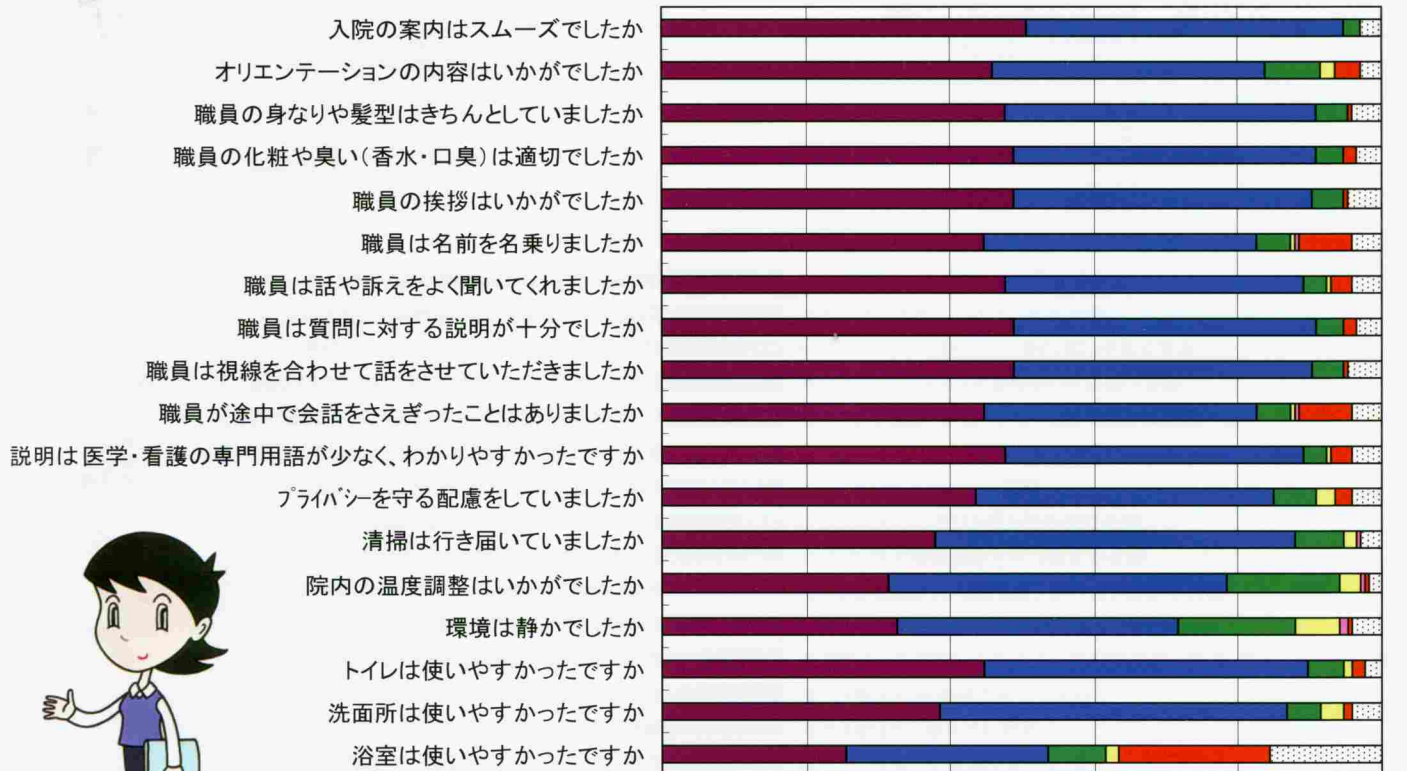
患者サービス向上委員のメンバーで患者さまの
目線で院内を巡回し、分かりにくい部署や設備
に新たな表示を設けた効果で、「案内表示」も良
い評価を頂きました。

今回の調査を通じて、患者さまから
頂きました評価、お叱り、励ましを全
職員で共有し、より良い病院づくりに
取り組んでまいります。患者さまやご
家族の皆様にはお手数をおかけしま
すが、今後とも、調査へのご協力を頂
けますよう、どうぞ宜しくお願いしま
す。また、日常でもお気づきの点があ
りましたら、サービス向上へのアドバ
イスをお願いいたします。

患者サービス向上委員会 副委員長
(看護部長) 河添 真理子

入院満足度

0% 20% 40% 60% 80% 100%



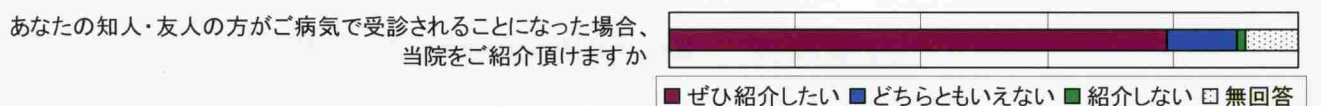
■ 大満足 ■ 満足 ■ どちらでもない ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし ■ 無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■ わかりやすい ■ 分かりにくい ■ 案内図に気づかなかった

0% 20% 40% 60% 80% 100%



■ ぜひ紹介したい ■ どちらともいえない ■ 紹介しない ■ 無回答



第23回

HAT健康セミナーのご案内

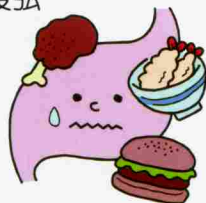
いつもの食事で ダイエット

開催日時：平成22年6月22日(火)
午後3時30分～4時30分

場 所：神戸赤十字病院
2階 第一研修室

演 者：栄養課長
福井 俊弘

参加費：無料



お申込される方は
下記までご連絡下さい。

地域医療連携室(予約センター)

TEL：(078)-241-9273

お薬 四 方 山 話

18

～小児の新しいワクチン～

薬剤部 山根 道子



新生児、乳幼児に見られる『細菌性髄膜炎』という病気があります。今回は、これに対する新しいワクチンについて紹介します。細菌性髄膜炎は、細菌が脳に感染する重症の疾患で、罹ると約5%の方が亡くなり、約25%に重い後遺症が残ってしまう怖い病気です。その原因菌は、全体の約90%を占めるのがインフルエンザ菌b型(Ⅱヒブ)と肺炎球菌とされています。この2つの菌に対するワクチンがこの2008年～2010年に新たに発売されたヒブワクチンと小児用肺炎球菌ワクチンです。いずれも生後2ヶ月から接種でき、ヒブワクチンは、通常4～8週間隔で3回皮下に注射し、その後1年の間隔を置いて1回追加接種します。小児用肺炎球菌ワクチンは、通常27日以上の間隔で3回接種し、その後60日以上あけて4回目を接種します。アメリカでは定期接種により発症数が1/100となるなど、これらのワクチンを導入した国々では細菌性髄膜炎の発症は劇的に減少しています。日本では、任意接種のため費用が高額でまだ普及していない現状ですが、当院では小児科外来で予約を受付しております。よりワクチンについての理解を深め、こどもを予防できる病気から守りましょう。



☆ 弁当選びのポイント ☆

左図の食事バランスガイドが
付いていれば、お勧めです。



- ◎エネルギー表示がある。
- ◎野菜が多い。
- ◎揚げ物が少ない。
- ◎ごはんが見える。
- ◎漬物・梅干が少ない。

献立名の参考	身長は？	1日の必要エネルギー量	1食必要なエネルギー量
月見うどん、ミックスサンド	150cm位	1200kcal	400kcal
バランス弁当、カレーうどん	150～160cm位	1400kcal	450kcal
焼魚定食、助六弁当	160～170cm位	1600kcal	500kcal
紅鮭弁当、中華丼	170cm以上	1800kcal	600kcal

月刊糖尿病ライフ「さかえ」4月号に掲載されました「これで安心！コンビニ弁当の賢い選び方」を簡単に紹介します。「コンビニ」は便利ですね。「年中無休で朝早くから夜遅くまで営業していますから何かと役立つ存在です。弁当、パン、惣菜、雑誌、菓子類から医療雑貨まであります。コンビニ弁当は、手軽だけど、選び方はどうすれば良いのか悩まれる方も多いと思います。そこで誰でも簡単に選ぶコツを紹介します。多くのコンビニ弁当の特徴は、高カロリー・高脂肪で野菜が少ないのが特徴です。でも大丈夫です。個人に適したエネルギーの目安は、自分の身長に合わせてください。野菜(サラダ)を1品購入するか、朝昼夕のいずれかで補えばバランスが良くなります。味付けが濃く、加工品も多いですから、毎日同じ種類を選ぶことは避けたいです。エネルギー表示がある野菜の多い弁当を選ぶことが賢い方法です。

栄養課
だより

22



基本方針

1. 患者さまを中心として、人権と意思を尊重し、安心と満足が得られる医療を提供いたします。
2. 地域医療機関との連携を保ち、患者さまに一貫した医療を提供いたします。
3. 救急医療、災害救護活動、国際救援活動を行います。
4. 内外の医療従事者の育成に努めます。
5. わたしたちは、日々研修・研鑽し、明るく活力のある職場づくりに努めます。

神戸赤十字病院「患者の権利に関する宣言」

神戸赤十字病院は、医療の中心は患者さまであり、医療行為が患者さまと医療関係者との信頼関係の上に成り立つものであることを深く認識し、ここに、「患者の権利に関する宣言」を制定いたします。

当院の全職員は、この「患者の権利に関する宣言」を守り、患者さまの医療に対する主体的な参加を支援してまいります。

1. 一人の人間として、その人格・価値観などを尊重され、医療提供者との相互の協力関係のもとで医療を受ける権利があります。
2. だれでも、どのような病気にかかった場合でも、良質な医療を公平に受ける権利があります。
3. 病気、検査、治療、見通しなどについて、わかりやすい言葉や方法で、納得できるまで十分な説明と情報を受ける権利があります。
4. 十分な説明と情報提供を受け、納得したうえで、検査や治療方法などを自分の意思で選ぶ権利があります。
5. 自分が受けている診断や治療について、他の医師の意見を求める権利があります。(セカンドオピニオン)
6. 自分が受けている医療を知るために、診療記録の開示を求める権利があります。
7. 研究途上にある医療に関して、目的や危険性などについて十分な情報提供を受けたうえで、それを受けるかどうか決める権利と、何らの不利益を受けることなくいつでも中止を求める権利があります。
8. 診療の過程で得られた個人情報・秘密が守られ、病院内での私的な生活を可能な限り他人にさらされず、乱されない権利があります。



体の不調を訴える方
(台風救援活動の避難所往診)

活動を通して、付いたことは、村の人たちはその地域の事情について熟知していることと、貧しい中でも村を良くするため、積極的にであるということでした。少しのきっかけと支援でその村の健康状態が向上する

そんな中、対象地域ではこれまでの事業の中でトレーニングを受けてきたボランティアの人たちが健康のための知識と技術を身に付け始めていました。そこで、私が基礎保健活動を支援するに先立って留意した点は、ボランティアや村の人たちの意識と活動の方法がどの段階にあるのかを明確にすることでした。そして村の住民がさらに健康への意識を持ち、病気を予防できるために健康教育を村人とともに進め、同時に住民が地域保健計画の策定・実施に参加する場所を創っていきました。

フィリピンへ派遣され、まず、国内での都市部と農村地域との生活の違いを目的の当たりにしました。マニラなどの都市部とは異なり、今回の派遣先のキリノ州アグリパイ郡の村では病院や医療スタッフが非常に少なく、住民は土地や金銭的な問題から保健医療サービスが受けにくいこと、環境的な問題から下痢や呼吸器の感染症に罹るリスクがとても高いという現状がありました。

人は人との関わりの中で生きていく 〜フィリピン保健医療支援事業報告〜

看護師 西村 尚美



井戸を村中で共有

としたら、現地の現状と住民の様子を日本に向けて伝えていくことも自分の役割として重要だと感じました。

また、派遣期間中の9月に台風災害が起こり、約500万人の人が被害に遭われました。急遽現地入りし、地元スタッフおよび他国赤十字社スタッフとともに救援活動に参加

しました。避難所では、診療の補助、衛生教育、救援物資の配布を行いました。現地では不衛生な環境の中で、避難所生活による身体の不調や、今後の生活を考へて頭痛や不眠を訴える声を多く聞きました。それでも私たちに笑顔で「ありがとう」と答えてくれる被災者の方に逆に元気を頂いたことを覚えています。人は人との関わりの中で生きていくのだと感じました。

今回の派遣を通して、

地元のニーズを見極めること、環境や生活に密着した保健事業の必要性など多くの学びと課題がありました。臨床の場でも今回の学びを胸にきざみ、人との関わりを大切にしていきたいと思っています。



地域保健ボランティアによる健康教育
Nagabgaban 小学校