

HAT CROSS

神戸赤十字病院広報誌
2015 vol.35

平成26年度 患者満足度調査結果

神戸赤十字病院では、通院中および入院中の患者さまの声を聞かせていただくアンケートを今年度も実施致しました。調査にご協力いただきました患者さま、ご家族の皆さまに心より感謝申し上げます。

調査結果の一部をご報告させていただきます。

〈調査期間〉

* 外来 平成26年11月17日～21日（5日間）

標本数・392

各ブロックの受付けでアンケートのご協力について掲示し、お申し出いただいた方に調査票を配布し、無記名回答方式で行いました。

* 入院 平成26年11月17日～12月5日（19日間）

標本数・173

看護師から調査票を配布し、無記名回答方式で行いました。



外来満足度

職員の身だしなみは整って
いましたか(満足・大満足)

100% 96.2%

この病院に満足したので、家族や
友人に勧めたいと思われ
ますか(思う)

72.4%

職員の態度や言葉遣いは丁寧
でしたか(満足・大満足)

94.9%

全体としてこの病院について
どのように思われますか
(満足・大満足)

91.3%

あなたにわかりやすく説明
しましたか(満足・大満足)

92.6%

質問や相談をしやすい
かったですか(満足・大満足)

92.6%



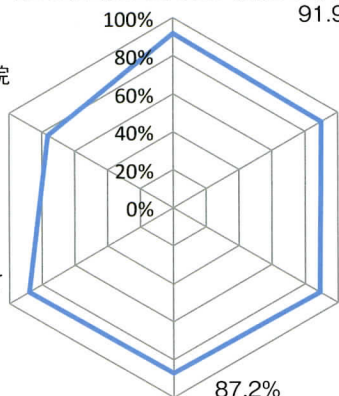
「医師看護師をはじめとする病院職員の身だしなみや言葉遣い」については、過去の調査と同様に9割以上の方に満足をお願いしています。

「全体としてのこの病院に満足されましたか」の項目については91・3%と昨年度より約4%改善しています。

しかし「この病院を家族や友人に勧めたい」と思われる方は前年度に比べ5%低下しています。

入院満足度

医師の態度や言葉遣いについて
どのように思われましたか(満足・大満足)



あなたの知人・友人がご病気で入院されることになった場合、当院をご紹介いただけますか(ぜひ紹介したい)

76.3%

看護師は患者さまのご家族に対して気持よく接していましたか(満足・大満足)

87.9%

医師の技術や知識に満足されましたか(満足・大満足)

90.1%

入院中に受ける医師からの病状説明についてどのように思われましたか(満足・大満足)

89.0%

入院中に受けた日常生活の介助について満足いただけましたか(満足・大満足)

87.2%



「医師の態度や言葉遣い」「医師の技術や知識」「医師からの説明」については昨年度の結果より改善し約9割の方に満足していただいています。

「看護師に受けた日常生活の介助について」「看護師が患者さまやご家族に対して気持ちよく接していたか」についても、昨年度より約10%改善しています。

「全体としてのこの病院に満足されましたか」の項目については昨年とほぼ同様の90%の方に満足いただき、「この病院を家族や友人に勧めたい」と思われる方は昨年度より5%改善しています。

その他
7.3%

良い医者があると聞いたから
11.5%

ほかの病院の医師から紹介された
27.2%

救急で搬入された
11.7%

家から近いから
15.8%

医療施設が十分に整っているから
13.1%

大きな総合病院だから
13.1%



外来・入院共に、全体的に昨年度に比べ若干ではありましたが良い評価をいただいています。

しかし、「この病院を家族や友人に勧めたい」と思われる方は70%台にとどまっています。

自由記載欄には、外来待ち時間や職員間の連携、入院患者さまを受入れる環境、ナースコールの対応、廊下の汚れや備品の老朽化など、皆さまから多くのご指摘をいただきました。

皆さまの評価や励ましのお言葉、ご指摘のあった項目につきましては職員間で共有し、ひとつでも多く改善に結び付け、患者さまにご満足いただけるように努めてまいります。

日常でもお気づきになられた点は、アドバイスクださいますようお願いいたします。

患者サービス向上委員会

副委員長(看護副部長)

松本 ゆかり

震災を風化させないために

心療内科部長(広報委員会委員長)

村上 典子

今年には阪神・淡路大震災から丸20年というメモリアルイヤーで、1月にはテレビや新聞で多くの特集が組まれたり、全国的にも注目を浴びました。しかし被災者の方、とりわけ大切なご家族を震災で喪った方にとっては、今年だけが特別なわけではなく、その苦悩はこの先もずっと続いていくものだと思います。

当院心療内科は、震災の翌年(1996年)に「被災者のこころのケアのために」新しく開設されました。私自身は当時は大阪の病院に勤務していたので震災を経験してはいませんが、以後19年間、心療内科医として被災者の悲しみ、苦しみに寄り添ってきたつもりです。でも「同じ神戸の人にすら、『まだ震災のことなんか言ってるの?』と言われて傷つく」という声を多く耳にしてきました。あれほどの大災害であっても、やはり「風化」はされていくのです。

当院の整形外科・戸田一潔医師は、震災当時は他県の病院から災害救助にかけつけ、その後当院に赴任してからは、新潟中越地震や東日本大震災の災害救助経験もあり、「震災を風化させてはいけない」という思いを持っており、戸田医師は2012年と2014年に、当院の新任看護師達に「災害に対する意識調査」のアンケートをおこなっています。震災時の年齢はほとんどが10歳以下であり、当時の当院の救護活動について知っている者も減ってはいますが、震災の影響を受けて当院に就職してくる者や「災害救助に積極的に参加したい」と考えている者の割合はこの2年の間に増加しているという結果でした。背景には、神戸市で行われている子どもたちへの防災教育が関与していると考えられ、たとえ震災を経験していなくても、防災教育を通じて災害への問題意識を持つことは可能であるということです。

私自身も、心療内科の診療を通じて見聞きしてきた「被災者の方の思い」や、そこから得られた様々な教訓を、神戸から東日本大震災被災地に

【旧神戸赤十字病院での阪神淡路大震災時の診療風景】



向けて、あるいは今後来るかもしれない大災害に備えて、全国に発信していく使命があると、この20年を機にまた改めて感じています。

ビル

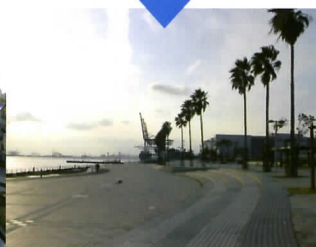
高速道路

港湾

震災直後



現在



基本方針

1. 患者さまの人権と意思を尊重し、根拠に基づいた、安心と満足が得られる医療を提供します。
2. 地域医療機関と連携して、地域全体で一貫した医療を提供します。
3. 救急医療、災害救護・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、見直しなどについて、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いと、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の秘密が守られ、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。



	エッグベネディクト	ランチプレート
エネルギー	458kcal	898kcal
タンパク質	13.4g	23.9g
脂質	39.1g	51.6g
炭水化物	10.9g	84.2g
食塩相当量	1.2g	3.0g

『健康で野菜のある朝食（エッグベネディクト）』
 一日の始まりで大切な朝食、少しお洒落で栄養バランスの優れたプレートのご紹介です。
 おうちでカフェランチ？
 ドラマを見てみると聞きなれない言葉が!!
 調べてみると若い人の間で流行っているそうです。
 エッグベネディクトが入ったカフェランチです。
 ヘルシーそうに見えますがベーコン、オリーブオイル、バターを使っていますから高カロリー高脂肪が特徴です。
 外食で気になる方は、ノンオイルドレッシングに変える、ソースやベーコンを半分くらいにすると良いでしょう。

栄養課レシピ

3

栄養課調理係長 川口 衛



〔材料〕

＊エッグベネディクト	卵	50g
	ベーコン	17g
	パン	20g
＊オランデーソース	卵黄	17g
	マヨネーズ	12g
	レモン汁	5g
	バター	13g
	塩	0.2g
	黒こしょう	0.01g

【エッグベネディクトの作り方】

1. ポーチドエッグを作る。
2. オランデーソースを作る。
マヨネーズに卵黄を入れバターを少しづつ加え、分離しないように混ぜる。
3. フライパンでベーコンを焼き余分な油を取り除く。
4. ベイクドしたパンにベーコンを乗せてポーチドを盛り付け2のソースをかける。

