

HAT CROSS

神戸赤十字病院広報誌
2005 vol.5

より良質の医療サービスを目指して

平成16年度版

外来・入院患者さま アンケート調査結果特集

平成16年9月から11月にかけて、外来および入院患者さまを対象にアンケート調査を実施しました。開院後1年の節目の時期に、第一回目のアンケート調査を実施するにあたり、多くの患者様やご家族の方にご協力をいただき、ほんとうにありがとうございました。

たくさんのご意見をお聞きすることができました。お褒めの言葉をいただくとともに、当院の不十分な点についてのご意見をいただき、これらの貴重なご意見をもとに、患者さまやご家族の方により良い医療が提供できるように、職員一同、全力を尽くしてまいります。

また、今回のアンケート調査に限らず、お気づきのことがあれば、「患者さまの声の箱」を院内に設置しておりますので、いつでも何なりとご意見をいただければと存じます。より良い医療を提供するための病院づくりには、患者様やご家族、地域の医療機関の先生方のご協力が必要と考えております。

ここでは、皆様にご協力いただきましたアンケートの集計結果をご報告させていただきますとともに、多くの方からいただいたご意見についてお答えさせていただきます。

●調査対象：…神戸赤十字病院に通院中の

外来・入院患者さま

●回答枚数：…外来 659枚・入院 296枚

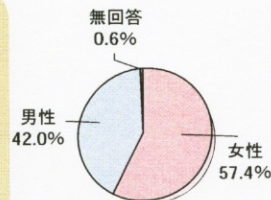
●調査期間

外来：平成16年9月7日～9月24日

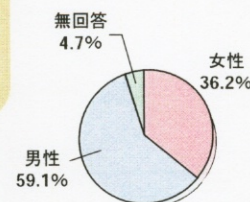
入院：平成16年9月14日～11月8日

患者さまの性別

■外来

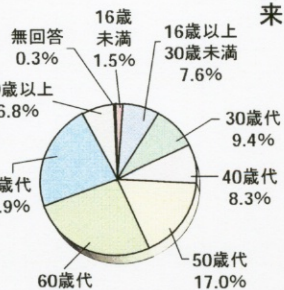


■入院

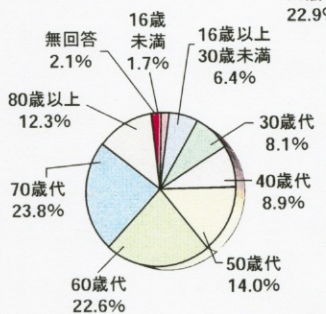


患者さまの年齢

■外来

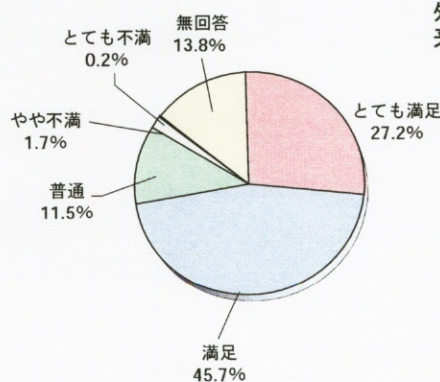


■入院

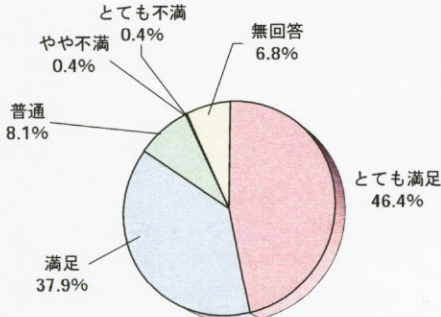


全体的な満足度

■外来



■入院

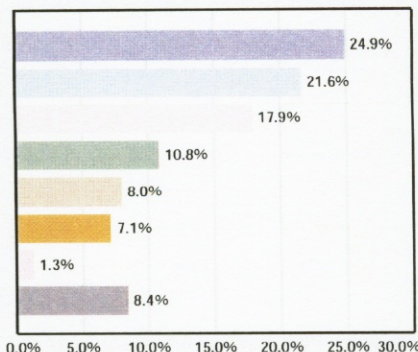


■外来・入院患者さまの約70%以上の方に「とても満足」「満足」という回答をいただきました。ただ「無回答」のかたも多数あり、こうした「声なき声」にも耳を傾ける姿勢を大切にしたいと思います。

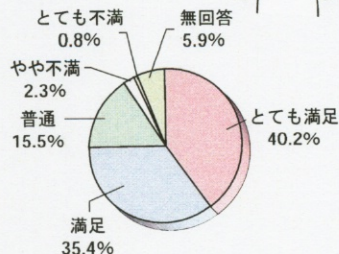
外来編

受診のきっかけ

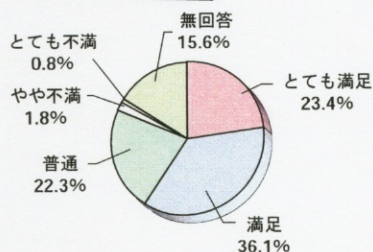
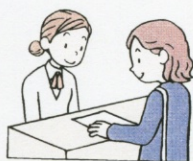
以前に受診したことがある
他の病院、医院からの紹介
自宅から近い
建物・設備が整備されている
評判を聞いて
診療科目が多い
インターネットのホームページを見て
その他



医師の診察(治療説明)について



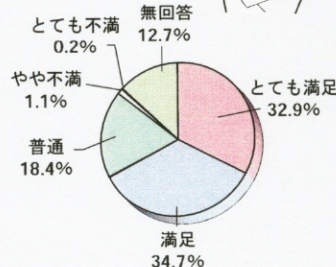
プライバシーの遵守について



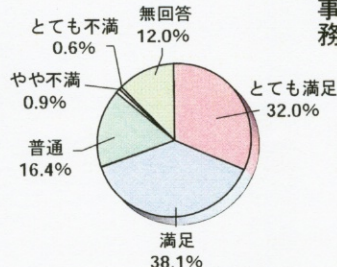
職員の対応(接遇)について



看護師

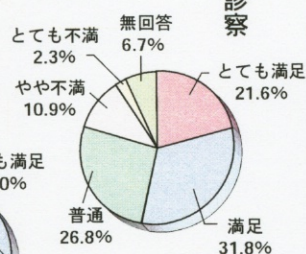


事務

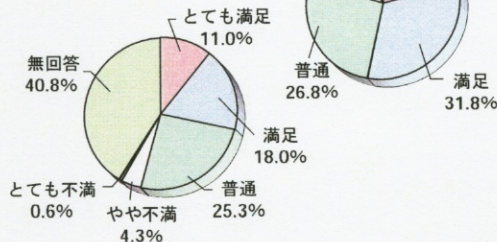


待ち時間について

診察

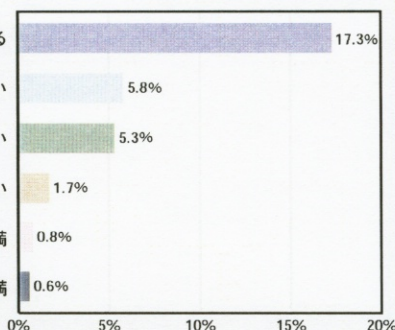


会計



設備・環境面での不満

病院への交通手段が不便である
売店・レストランが利用しにくい
院内の案内表示が分かりにくい
待合室の環境が悪い
トイレに不満
院内の清掃に不満



患者様からのご意見・ご要望

診療部門

「予約制なのに待ち時間が長く、何のための予約時間がわからない。せめて待ち時間の見通しを教えてくださいませんか」

「当院では、予約時間を一応設定しておりますが、急病患者様や初診の患者様の診察に予定以上の時間を必要とすることもあり、待ち時間が長くなることがあります。」

「待ち時間が長くないよう職員一同努力しており、ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解をお願い致します。」

「なお、待ち時間の見通しについては、外来窓口のクラークが看護師にお尋ねください。状況を判断して、見通しをお知らせするようにしております。」

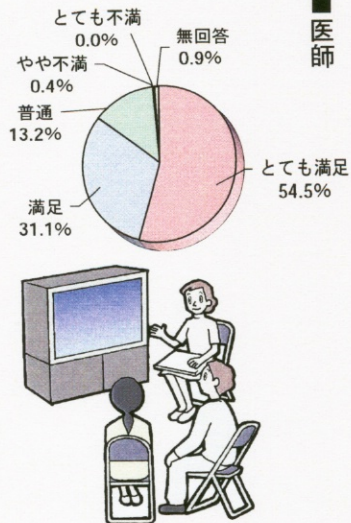
「お薬が院外になって不便です。ケースバイケースでの対応はできないのでしょうか」

「ご不便なこともあると思いますが、国が推奨する患者様のための仕組みです。複数の医療機関(歯科等も含む)でお薬を処方されているような場合、薬の飲み合わせで重篤な副作用が起ることがあり、かかりつけの薬局で患者様の服薬管理を行うことが目的です。院外処方にご理解をお願い致します。院外で処方できないお薬や、病状の特別な場合には院内で処方しております。」

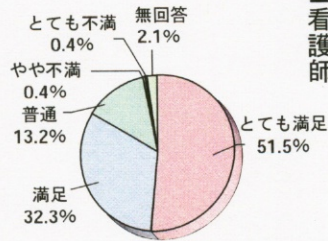
入院編

説明のわかりやすさ

■医師

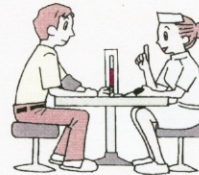
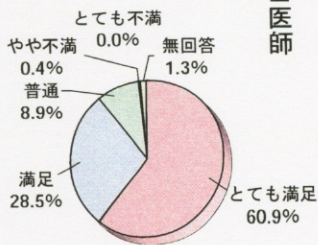


■看護師

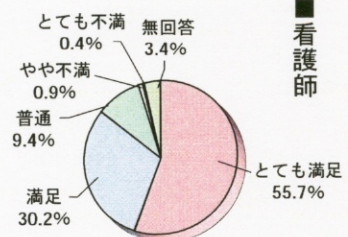


職員の対応(接遇)

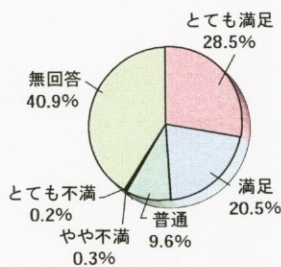
■医師



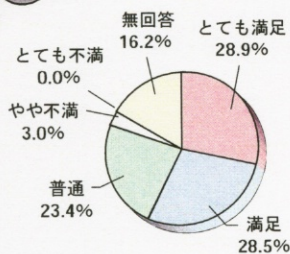
■看護師



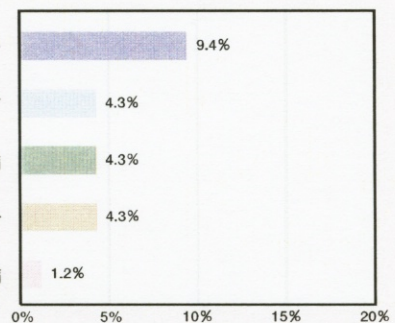
■コメディカル
(薬剤師・検査技師・理学療法士)



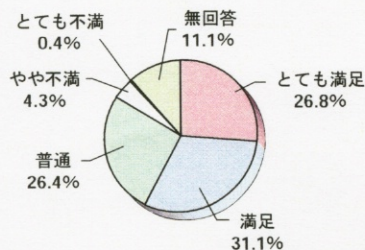
■清掃



設備・環境面での不満



食事内容について



■接遇部門

Q「看護師の対応にバラツキがある。親切な方もいるが、言葉遣いや態度がエラそうな方がいて、患者の立場に合った対応を望みます」

A 当院では、医師、看護師、その他のスタッフと患者様、そのご家族等が一体となった医療を目指しています。そのためには、患者様の立場に立つことが基本となります。患者様と適切なコミュニケーションが取れるよう職員に指導するとともに、接遇に関する研修も行い、改善に努力します。

■設備・環境部門

Q「市バスが1時間に一本しかなく、通院の行き帰りが大変です。増便の目処はないのでしょうか？またバスの待合に椅子を設置してもらえませんか」

A 神戸市交通局へ関係先を通じてお願いをしておりますが、現在の利用状況では増便の予定は無いとのことでした。また、待合ベンチについては、設置の予定はありません。バスの時間まで1階ロビーでお待ちになり、直前にバス停に行かれることをお勧め致します。

へなお、外来・入院アンケートの全ての結果につきましては、当院のホームページ(<http://www.kobe.jrc.or.jp/>)上にて公開・掲載させて頂いております。く

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。

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参ります。

1. 個人の尊厳

個人として、その人格・価値観などが尊重されます。

2. 最善の医療を平等に受ける権利

最善の医療を平等に受ける権利があります。

3. 知る権利

自分が受けている医療について知る権利があります。

4. インフォームド・コンセント

自分が受ける検査や治療の内容や危険性、他の方法の有無などについて、十分に理解できるまで説明を受ける権利があります。

5. 自己決定権

十分な説明と情報提供をうけたうえで、自己の自由な意思に基づいて、治療方法を選択したり医療行為を拒否する権利があります。

6. プライバシーの権利

自分の情報を承諾なしに第三者に開示されない権利があります。



渚中学校のみなさん

震災から10年を迎え、中学生の皆さんにとっては、生まれてまだ間もない頃の出来事だったと思いますが、いまや世代を超えた歌声となつて、クリスマスソングの明かりがともるロビーに響きわたっていました。

一昨年に引き続き、第2回のクリスマスコンサートが去る12月22日に行われました。吹き抜けのロビーが、当日は若さ溢れるパワーに満ち溢れたコンサート会場に早がわりました。オープニングは「サンタが町にやってきた」。当院放射線科の技師有志らで結成された「生ちゅう」によるバンド演奏です。さわやかなサウンドに多くの皆さんがホールに集まってこられ、子どもたちには「サンタクロース」からプレゼントが手渡されました。バンド演奏に引き続いて、渚中学校の国際音楽プロダクション・吹奏楽部のみなさんによるハワイアンミュージックが披露されました！「真夏のクリスマス」を彷彿とさせるホットでキュートなフラダンスと男性コーラス、ウクレレ、ギター演奏：どれも素敵でした。吹奏楽のアンサンブルでは、はつらつとした指揮者の先生のもと、大小さまざまな楽器を中学生のみなさんそれぞれが弾きこなし、たくさんさんの曲をプレゼントしていただきました。そして、ラストは震災復興テーマ曲の「しあわせ運べるように」。



放射線技師らのバンド演奏

**クリスマスコンサート'04
今年もサンタがやってきた！**

トピックス&ニュース

HAT健康セミナー

消化器科部長 藤井 正俊

11月10日に第5回HAT健康セミナーが第二研修室で開催されました。今回は肝臓がテーマであり、消化器科の藤井正俊が肝臓の働きと疾患について、栄養課の福井俊弘が肝臓病の方の食事の注意点について講演を行いました。わが国の肝臓病の多くはB型肝炎あるいはC型肝炎ウイルスの持続感染が原因ですが、アルコール多飲による肝障害や肥満・過食や運動不足による脂肪肝、NASHと呼ばれる非アルコール性脂肪性肝炎など欧米型の肝臓疾患が増加しつつあります。日常生活では、肝臓病には高たんぱく・高カロリー食が良い、また安静が必要と思われるかもしれませんが、かえって肝臓によくないこともあります。肝臓の状態に合わせた療養が大切ですので、医師や栄養士などに相談下さい。



今回は肝臓がテーマ

HATメディカルセミナー 「在宅ターミナルケアの経験を通して」

講師 関本クリニック 関本雅子先生 に参加して

病棟看護師 塩崎 節子



自らの実践を語られる関本先生

今回のテーマはとて興味のあるものでした。講演の内容は在宅ホスピスの現状や社会情勢、未来の展望など盛りだくさんでした。緩和ケアの基本理念の二つに「誰にも例外なく訪れる死への過程に敬意を払うこと」とあります。また「癌」となると病名を告知するかどうかで意見が分かれるところですが、特に末期がんとすれば「死」を避けられません。関本先生のお話の中にも「死」に対する心の準備について触れられていました。旅立っていく人、残された人双方が幸せになるために真実と向き合っていくことが大切なのだと思つた講演でした。