

# やすらぎ

5月号/No. 350

平成23年5月1日発行

富山赤十字病院

TEL(076)433-2222

発行責任者 粟林弘明

編集責任者 桑間直志

## 「患者さん満足度調査」結果について

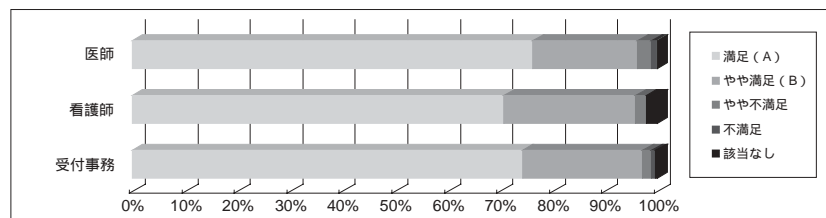
医事サービス課

当院では、「人道・博愛の精神にもとづく良質で安全な医療の提供」を理念に掲げ、医療サービスの質の向上を目指して改善に取り組んでいます。その一環として年1回「患者さん満足度調査」を実施しております。今年は、平成23年1月に外来患者さんと入院患者さんにご協力をいただき実施いたしました。

### 1 外来部門

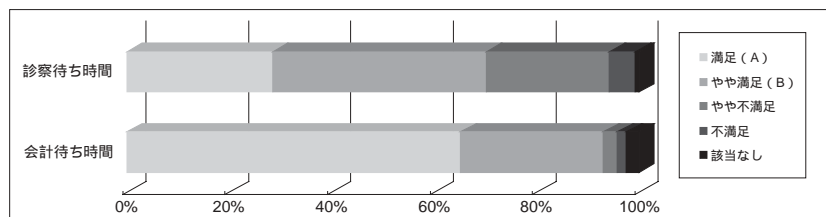
平成23年1月24日と25日に来院されました外来患者さん300人を対象にアンケート調査による評価をいただきました。職種ごとの接遇面については、「言葉づかいか態度」「身だしなみ」の問いに対し満足度の割合が95~97%と昨年度を上回る良い評価をいただきました。

接遇面（言葉遣いや態度）



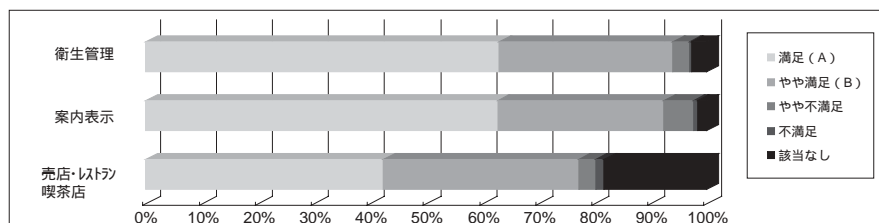
診察の待ち時間については、昨年の満足度65%から70%と増加はしましたが自由記載には「診察の順番や時間が分かれば良い」や「いつ呼ばれるのかわからない」などのご意見があり不十分な点がある事が分かりました。各科の診察業務の流れもかなりスムーズになったと考えていますが、今後も更に改善に向け努力したいと思います。

待ち時間について

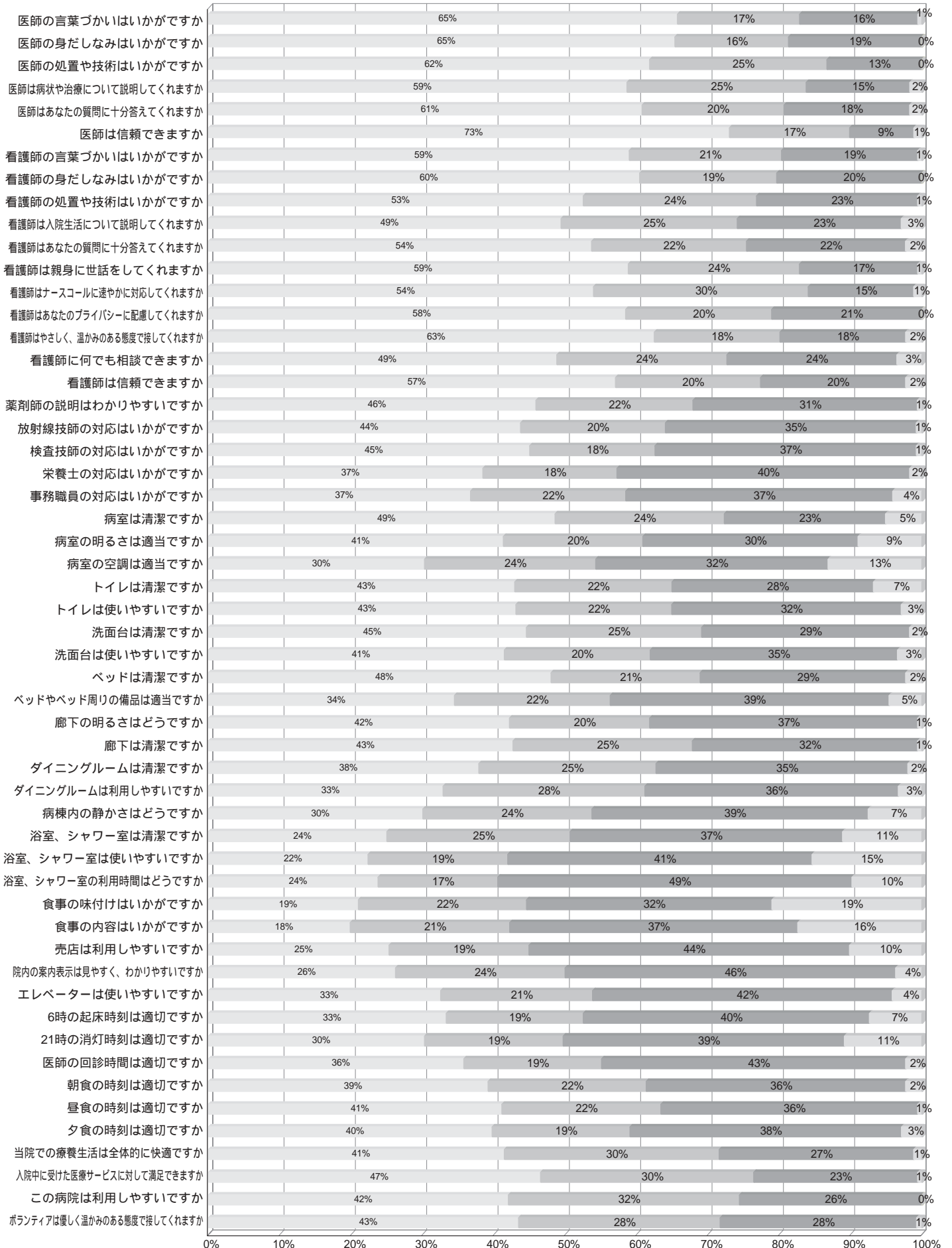


環境・整備におきましては、診察室や検査室などの衛生管理についての満足度は昨年の94%から97%に上がりました。「院内の案内表示はわかりやすいですか」については昨年の95%から92%と下回りました。売店やレストラン、喫茶店に対する意見については昨年の満足度71%から77%に上がり、「喫茶店が入ってから感じがよくなった」との意見もいただきました。なお、売店の営業時間については昨年から平日は午後7時まで、土、日、祝日は午後5時までの営業となっております。

接遇面（言葉遣いや態度）



■満足(A) ■やや満足(B) ■ふつう ■やや不満足



## 2 入院部門

今年1月の1週間の間に入院されました患者さん200人を対象に9病棟で調査を実施いたしました。接遇や診療サービス面、施設・設備面、生活時間などの多数項目に回答をしていただきました。医師や看護師など職員の接遇については満足度が高く「親切な対応に感謝している」など全体的によい評価をいただきました。毎回不満のご意見が多い「食事の内容や味付け」に関しては今回も満足度が低い状況でした。栄養課において協議し改善をしていきます。施設・設備においては満足度が50～60%と低く、特に浴室やシャワールームの利用時間については低い評価でした。清掃時間を変更するなどの検討を行い入浴時間を延長できるように改善いたします。生活時間の調査については概ね満足との結果でした。

## 3 おわりに

毎年行っています「満足度調査」にご協力をいただきありがとうございます。外来部門は待ち時間に対するご指摘を多くいただきました。各診療科で待ち時間を減らす対策を行っており徐々に効果はあげています。また、入院部門は施設面など改善に向け検討させていただきます。調査により多くの感謝のお言葉もいただきました。今後も調査を継続して行き、当院をご利用される患者さんによりよい医療サービスを提供し満足いただくよう努力を行っていきたく思います。ご協力いただいた方々に感謝申し上げます。

### 東日本大震災（東北地方太平洋沖地震）への派遣（救護班）

第8班	4月1日	山上医師以下	6名
第9班	4月4日	伊藤医師以下	6名
第10班	4月11日	橋本医師以下	6名
第11班	4月18日	岡田医師以下	6名
第12班	4月25日	野崎医師以下	6名



第10班 出発式

### がん体験者とご家族の会「やすらぎの会」のご案内

がん相談支援センター 多賀 明子

この会は、がん患者さんやご家族の方からの「患者同士が話し合える場所があったらいいのに・・・」という声から発足した患者会です。「がんと向き合う方々に、少しでもやすらげる時間を過ごしてほしい」という願いから「やすらぎの会」という名前になりました。この会は、がん体験者やそのご家族であれば、当院・他院問わずどなたでもご参加できます。

いろいろな悩みや不安を抱えて、ひとりで悩んでいませんか？体験談を分かち合ったり、他の方の話を聴くことで、不安が和らいだり、療養のヒントを得る場になると思います。今年度は毎月開催し、医師や薬剤師などによるミニレクチャーの後、参加者同士が自由に話しあえる時間を設けています。個別のご相談を希望される方には、内容に応じて、看護師・薬剤師・医療福祉士・栄養士などがお話を伺いいたします。

開催日時等は、裏面のお知らせをご覧ください。どうぞお気軽にご参加ください。

## 5・6月健康教室等のお知らせ

患者さん、ご家族の方、お気軽にご利用ください 【お問い合わせ】電話（076）433-2222 医療社会事業部（内線2322）

教室・外来	内 容	実施日	時 間	場 所	担 当	申込窓口
糖尿病指導コース	食事療法	毎週火曜	14:00～15:30	3階討議室	栄養士	外来通院の方は 内科外来
	病気・生活の話	毎週水曜	14:00～15:30	3階討議室	医師	
	口腔衛生について（「病気・生活の話」と一所に）	5月18日(水) 6月15日(水)	14:00～14:30	3階討議室	歯科衛生士	
	薬の話	毎週木曜	14:00～14:30	9F西病棟	薬剤師	
食事指導コース	糖尿病の検査	毎週金曜	14:00～14:30	3階討議室	検査技師	入院中の方は 病棟看護師
	運動の話と実技（運動の実技は主治医の許可を受けてください）	毎週金曜	14:30～15:00	3階リハビリ室	理学療法士	
	昼食会	5月26日(木) 6月23日(木)	11:30～12:30	看護専門学校2階調理室	栄養士	
	腎臓病教室（慢性腎不全の食事療法）	5月18日(水) 6月15日(水)	14:00～15:00	3階講義室	栄養士	
安産教室	1コース ～イメージしよう体の中を！～	5月6日(金) 6月3日(金)	14:00～15:00	化学療法棟1階会議室	医師	産婦人科外来
	2コース ～自分と向き合ってみよう！～	5月13日(金) 6月10日(金)	14:00～15:30			
	3コース 楽しく学ぼう！いいお産	5月20日(金) 6月17日(金)				
	4コース おっぱいのひ・み・つ	5月27日(金) 6月24日(金)				
禁煙教室	禁煙についての相談と講義	第1～4金曜	15:00～15:30	病棟説明室	保健師	申込不要
禁煙外来	禁煙についての内服治療を含めた支援	第1金曜	15:30～16:00 1人 16:00～16:30 1人	呼吸器外科外来診察室	医師	地域医療連携室
		第2～5金曜	14:00～14:30 1人 14:30～15:00 1人 15:00～15:30 1人 15:30～16:00 1人			
助産師母乳外来	乳房マッサージ・育児相談・授乳相談	毎週火曜	13:00～15:30	産婦人科外来第3診察室	助産師	7F西病棟 産婦人科外来
助産師外来	妊娠中、分娩から産後の育児についての相談、アドバイス	毎週月～金曜	13:30～16:00	産婦人科外来第3診察室	助産師	産婦人科外来
看護相談	糖尿病相談（療養上の留意点、自己血糖測定など）	毎週月～金曜	8:30～17:00	2階外来看護指導室	看護師	内科外来
		第2木曜	10:00～11:00	化学療法棟1階会議室	栄養士	不要
のびのびサークル	母乳育児期間中の母子の集い（ホームページをご覧ください）	第4木曜	10:00～11:30	化学療法棟1階会議室	保健師 助産師	不要
		毎週火曜	13:30～15:00	化学療法棟1階会議室	保健師 助産師 看護師 看護師	7F西病棟
赤ちゃん健診	当院で生まれた赤ちゃんの発育チェック、赤ちゃん体操、母乳育児相談など	5月18日(水)	14:00～14:30	化学療法棟1階会議室	医師 薬剤師	主治医 看護師
		交流会	14:30～15:00			
		三ニレクチャー 放射線治療とのつきあひ方	14:00～14:30			
やすらぎの会	交流会	6月16日(木)	14:30～15:00	9F西説明室	がん相談員等	がん相談支援センター
		血液内科疾患 患者・家族・医療スタッフの会	14:00～15:00			