



かけはし

平成24年度の患者満足度調査結果について

サービス推進委員会 委員長 藤原 作平

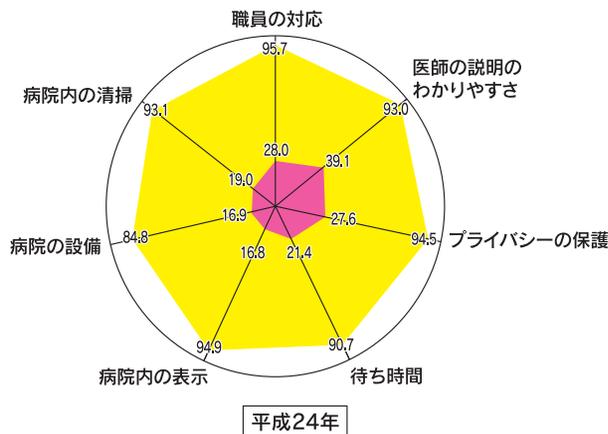
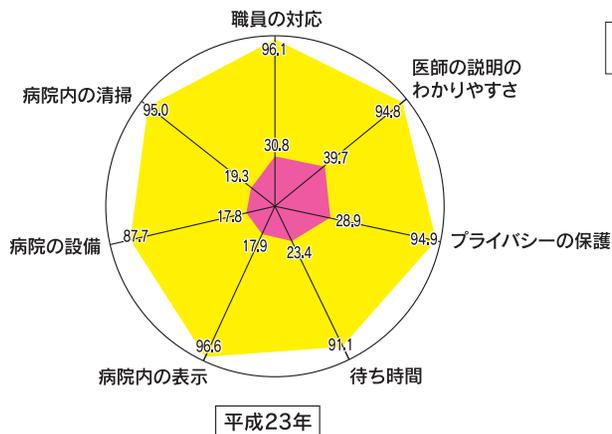
昨年11月に、本院の外来と入院の患者さんにご協力をいただき、「患者満足度調査」を実施しました。その結果の主なものを図にまとめ、前年度の結果と比較して簡単に説明いたします。

まず、**外来**に関しては、例年より長く2週間実施しましたが、アンケートの回収率は10%でした。回収数は903枚と昨年と変わりはありませんでした。図をご覧になっておわかりのように、**職員の対応**、**待ち時間**を含めて、大いに満足（中央のピンクの部分）がやや低下しております。患者さんが重要視する項目として、昨年と同様、医師の説明のわかりやすさ、職員の対応、待ち時間の3項目が指摘されましたが、今年はその比率が変化し、各々26%、28%、23%となりました。

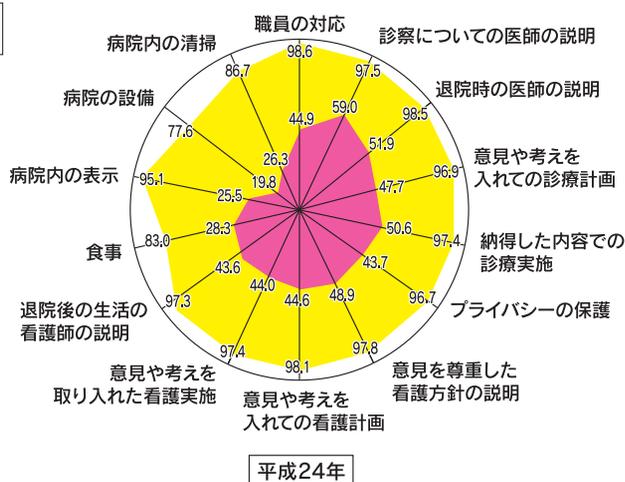
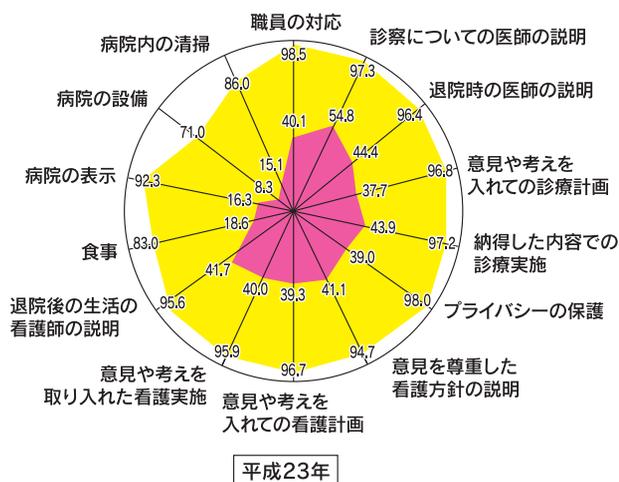
入院については、昨年に比べて、大いに満足の割合（中央のピンクの部分）が、全般的に大きくなり、図の左側の、**食事や設備**、**清掃**、**表示**も含めて満足度が高くなっております。しかしトイレ、駐車場に関するものは各々33件、44件で増加傾向となりました。トイレにつきましては病院の再整備をお待ちいただきたいのですが、駐車場につきましては、現時点では増設予定はありません。可能な限り**公共交通機関**をご利用くださいますようお願い申し上げます。駐車場が遠いとのこと意見も寄せられており、椅子の設置も検討しております。

今回の調査結果をもとに、今後も引き続き患者サービスについての各部署からの取り組みをシリーズで掲載していく予定です。調査へのご協力誠にありがとうございました。

外 来



入 院



シリーズ 病院再整備

**平成25年4月29日(月・祝日)
～東病棟が新病棟へ移転します。～**

4月29日(月・祝日)に東病棟が新病棟へ移転します。移転当日は、移動する入院患者さんが安全に移動できますよう「新たな入院患者さんの受入制限」、「面会・お見舞い時間の制限」を行いますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

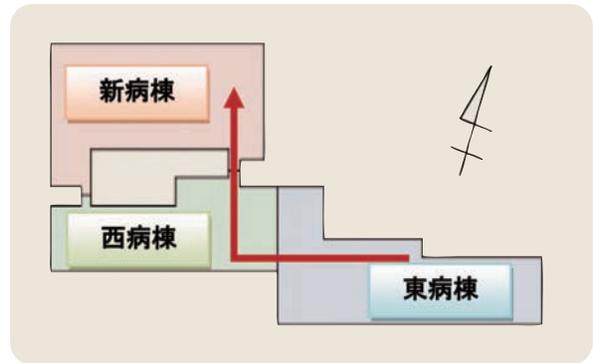
また、東病棟の荷物は4月27日(土)から5月6日(月)にかけて移動を行います。移動時には事故のないよう細心の注意を払い実施しますが、西病棟の一部を通過しますので、ご迷惑をおかけしますがご理解とご協力をお願いいたします。(移動経路は【病棟配置図】に示す ↑ 線)

- ① 4月22日(月)から4月29日(月・祝日)まで
移転する診療科の入院患者さんの新規受入を制限いたします。
- ② 4月29日(月・祝日)は、
全ての診療科に入院されている患者さんとの面会・お見舞いはご遠慮いただきます。

【移転する診療科及び移転先】

東病棟		新病棟
7階	循環器内科	7階
	腎臓内科	
	内分泌・糖尿病内科	
	CCU部	
6階	耳鼻咽喉科・頭頸部外科	5階
	歯科口腔外科	
	放射線科	2階
5階	皮膚科	6階
	形成外科	
	腎臓外科・泌尿器科	
	麻酔科	
4階	産科婦人科	3階・4階
	乳腺外科	3階
4階 西病棟	NICU	4階
3階	呼吸器外科	5階
	心臓血管外科	3階
2階	整形外科	2階

【病院配置図】



【北西側から見た新病棟】



(文責 病院再整備推進室)

ベトナム・ベンチェ省口唇・口蓋裂無償手術活動

本院は昨年12月にベトナム・ベンチェ省に医療チームを派遣して、口唇・口蓋裂無償手術を行いました。この活動は本院の歯科口腔外科、麻酔科の医師、看護師、歯科衛生士らがチームを組んで毎年行っているもので、今回で10回目になります。大分大学だけでなく、日本全国の医療機関からも医療チームが参加します。今回の活動では総勢40名の医師、看護師らが活動にあたりました。

ベトナム・ベンチェ省はホーチミン市から南へ車で2時間移動したところにある中規模の省です。メコンデルタの中に位置し、ベトナム戦争で枯葉剤の影響の大きかった地域です。そのため先天性疾患をもつ子供が多く生まれました。口唇・口蓋裂もそのひとつです。現在では枯葉剤の影響はほとんどなくなっており、また現地の医療体制も整ってきていますが、貧困のために手術を受けることのできない子供は少なくありません。今回は5日間の手術日程で61人の子供の手術を行い、大分大学チームはそのうち14人を担当しました。写真1は手術を希望して集まった患児家族です。

この活動は本学医学部の教育活動の一環として、毎年、医学科と看護学科の学生を同行させています（写真2）。学生にボランティア医療活動を体験させることで、医療の本質を考えさせる機会にしています。

（文責：歯科口腔外科 河野憲司）



写真1 手術を希望して集まった患児家族



写真2 手術前日の診察時の写真撮影を手伝う本学医学部学生

由布無料口腔がん検診の報告

平成24年10月16日（日）に由布市挾間町のはさま未来館で無料口腔がん検診を実施しました。この検診は大分大学医学部附属病院、由布市、大分県歯科医師会、大分合同新聞社の後援で、本院歯科口腔外科の医師が行ったものです。

当日は、18才から90才までの197人（男性70人、女性127人）の方が来場し、検診を受けました（写真）。来場者は主に大分市、由布市、別府市に住んでいる方でしたが、佐伯市や中津市など遠方からの人もみられ、口腔疾患への関心が深まってきていることを実感しました。今回の検診では、口腔がんはみられませんでした。口腔がんと関係のある病変（長く放置すると口腔がんになる可能性のある病変）として白板症と口腔扁平苔癬が、それぞれ1人、7人の方に見つかりました。その他に口腔カンジダ症や口腔乾燥症など口腔がんとは関係のない病気が44人の方にみられました（表）。全体で52人に何らかの病気がありましたが、すべてが治療を要するものではありません。専門機関での検査と治療をお勧めした方は29人（表の青字）でした。

この検診は今年も10月に予定しております。新聞や市報などでお知らせしますので、口の中に異常を感じていなくても検診を受けにご来場ください。

（文責：歯科口腔外科 河野憲司）



平成24年度由布無料口腔がん検診で見つかった口腔病変

異常なし	145人
口腔がんと関係のある病気	8人
口腔扁平苔癬	7人
白板症	1人
口腔がんと関係のない病気	44人
骨隆起	13人
良性腫瘍（線維腫など）	8人
口腔乾燥症	5人
舌炎・口角炎	5人
口腔カンジダ症	4人
口内炎・再発性アフタ	3人
その他の口腔内病変	
（下唇粘液嚢胞、口蓋びらん、義歯性潰瘍、色素沈着）	各1人
口腔外病変（顎下腺炎、舌下神経麻痺）	各1人

青字の病気の方へは検査と治療を勧めました

ロボット支援腹腔鏡下前立腺全摘除術

本院は内視鏡手術支援用ロボット「ダビンチ」を導入し、腎臓外科・泌尿器科では昨年12月より前立腺癌のロボット手術を始めました。

ダビンチは3本の腕と10倍まで拡大できる3次元内視鏡を備えており、さらに人間の手のふるえやブレを伝えない仕組みにより、従来の開腹手術や腹腔鏡手術では不可能な繊細な手術が可能です。

前立腺癌の手術は、出血と術後の尿失禁、インポテンスが問題でしたが、ダビンチを使った手術では出血が少なく（開腹手術の5分の1程度）、術後の尿失禁やインポテンスも早く回復すると言われています。また小さな穴から手術をしますので、早期の社会復帰が期待でき、米国では前立腺癌手術の90%以上がダビンチで行われています。

ダビンチによる前立腺癌手術は医療保険が適用されており、さらに高額療養費制度によって、患者の実質的な支払い金額は開腹手術とあまり変わらないのも利点です。

(文責 腎臓外科・泌尿器科 三股 浩光)



サージョンコンソール



パシエントカート



術者は一番奥のサージョン・コンソールを覗き込んでロボット(手前)を操作する。

シリーズ

サービス向上への取組み

一般財団法人仁心会は、売店での生活必需品の販売や、スターバックスコーヒーショップのオーナーとして飲み物・軽食のご提供をしております。私たち財団の職員は、ご来店頂いたお客様に対する接遇に関しましてもプロでなければならぬのですが、残念ながら「患者さんの声」ではたびたび売店での対応が悪いというご指摘を受けております。

私たちは、皆様からのご指摘を真摯に受け止め、職員間での注意だけでなく、本院が実施している接遇研修に参加し、講師からの指導を受けるなど接遇改善に努めているところです。

今年6月には「セブンイレブン大分大学医学部附属病院店」が2階食堂横に開店する予定です。このコンビニ開店によりまして、皆様の利便性の向上、イートインコーナー設置による憩いの場所のご提供ができるようになりますと職員一同開店に向け準備を進めております。

今後ともさらなる皆様方へのサービス向上に取り組んでまいりますので、お気づきの点がございましたらご指摘、ご指導をよろしくお願いいたします。

(文責 仁心会 松岡 壽)



売店



スターバックスコーヒーショップ



あなたの声を待っております。良い病院になるために

患者さんの「声」は要約して載せておりますのでご了承願います。



声

入院中の食事内容を退院後の料理に活かしたいので、各料理のカロリーを知らせて欲しい。

(栄養士さんが大変と思いますが)

(入院、男性、70代)

回答

入院中の食事を退院後にお役立ていただくことは大変ありがたいことと思います。さて各料理のカロリーを知らせて欲しいとの事ですが、現在食事メニューのカードは食事毎に差し上げています。主食の量やメインの肉魚のグラム数は数字として書いていますので、料理の組み合わせや見た目の量を覚えていただき、カードもお持ち帰りになって家庭での参考にしてください。

栄養量がかけない理由は①カード中には空白はたくさんありますが栄養量が書けるほどのスペースがありません。②もし印字できたとしても調理師がカードを見て個々にセットをしていますので、印字が多くなると間違いが起こりやすくなります。③印刷に時間がかかってしまい調理に支障をきたします。(現在カードを出し終わるのに20分かかっています。)

個々のメニューに対応するためにその都度カロリーを知らせることは困難です。もし必要があれば栄養指導や訪問をお申し付けください。栄養士が直接、お話をいたします。

(文責 病院長 野口隆之)

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>

1号から52号までの「かけはし」は、医事相談窓口にありますので、遠慮なくお申し付け下さい。また、医学部附属病院ホームページからもご覧いただけます。

