

健康のひろば

2010. 4 月号

 ホームページ <http://www.kakegawa-hsp.jp/>

愛365日 掛川市立総合病院



上内田小学校の皆さんから 車いすをいただきました

3月10日（水）、掛川市立上内田小学校の児童122名のみなさんから、毎週金曜日の空き缶回収運動で得た資金で車いす1台を寄贈してくれました。同校からの寄贈は今回で7回目となります。

同校では児童で組織する福祉委員会が中心となり、福祉教育実践活動としてアルミ缶回収に取り組んでいます。

この車いすは大切に活用させていただきます。御厚意、本当にありがとうございます。



C · O · N · T · E · N · T · S

2-3 病院満足度アンケート調査を実施しました

- ・平成22年度
院内報「健康のひろば」の発行について
- ・新院長が就任しました
- ・おねがいします
- ・病院の概況

4 ナースキャップ

● **助産師・看護師募集!** 詳しくは、経営企画課 総務係 ☎0537-22-6211まで ●

※院内就職ガイダンスを、4/18(日)・5/22(土)・6/19(土)・7/10(土)の13:00~16:00
当院にて開催します。ぜひ、いらしてください!

※平成22年1月～2月実施

※満足度の算定方法 非常に満足=5点・やや満足=4点・普通=3点・やや不満=2点・非常に不満=1点とし、その平均点を求めた

■病棟調査結果 (調査票回収数: 133)

1 入退院について	満足度平均点
①入院時にお渡しした「入院のしおり」や入院生活に関する説明は、いかがでしたか?	3.7
②受付職員の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	4.0
③入院費の請求書(領収書)の明細は、わかりやすかったですか?	3.6
2 施設・入院生活に関して	
①トイレや洗面所は、清潔で使いやすかったですか?	3.5
②病棟や病室の温度調節は、いかがでしたか?	3.7
③病棟や病室の清掃は、いまとどいてましたか?	3.9
④病棟や病室内の静かさは、いかがでしたか?	3.5
⑤病室の設備(テレビ、ロッカー、カーテン等)は、いかがでしたか?	3.7
⑥入浴された方にお尋ねします。	
a 入浴設備は、いかがでしたか?	3.5
b 一日おきの入浴で満足されましたか?	3.6
⑦売店は、いかがでしたか?	3.3
⑧食堂、喫茶は、いかがでしたか?	3.1
⑨家族等の面会時間は、いかがでしたか?	3.4
⑩消灯、起床時間は、いかがでしたか?	3.6
3 食事について	
①食事のメニューは、いかがでしたか?	3.5
②食事の味及び温度は、適切でしたか?	3.3
③夕食の配膳時間は、いかがでしたか?	3.6
4 医師について	
①医師の回診時間(回診時刻、診察時間)は、いかがでしたか?	3.8
②病状に対して、適切に対応してましたか?	4.0
③医師による治療経過や手術内容などの説明は、納得できましたか?	4.1
④担当医に信頼感が持てましたか?	4.2
⑤患者さまのさまざまな悩みや相談に対する対応は、いかがでしたか?	4.0
⑥医師から看護職員への連絡は、取れていましたか?	4.1
⑦医師の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	4.2
⑧患者さまのプライバシーの保護に関しては、いかがでしたか?	4.1
⑨退院後に関する説明に満足されましたか?	3.9
5 看護職員について	
①話しやすい雰囲気をもっていましたか?	4.1
②患者さまが頼んだことに対して、確実に対応しましたか?	4.2
③患者さまのさまざまな悩みや相談に対する対応は、いかがでしたか?	4.2

④看護職員の説明に納得がいきましたか?	4.1
⑤看護職員同士の連絡は、取れていましたか?	4.0
⑥看護職員から医師への連絡は、取れていましたか?	4.1
⑦看護職員の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	4.2
⑧患者さまのプライバシーの保護に関しては、いかがでしたか?	4.1
⑨ナースコールを押されてから看護職員が来るまでの時間は、いかがでしたか?	4.1
⑩採血を受けられた方にお尋ねします。	
看護職員の採血の技術は、いかがでしたか?	4.0
⑪看護職員の介助で身体を移動された方にお尋ねします。	
その時の手際のよさは、いかがでしたか?	4.1
⑫シーツ交換を受けられた方にお尋ねします。	
シーツが汚れたとき、すぐに交換しましたか?	4.0
⑬看護職員に身体を拭いてもらった方にお尋ねします。	
その時の拭き方やお湯の温度は、いかがでしたか?	4.1
⑭寝巻き(パジャマ)の交換をされた方にお尋ねします。	
その時の手際のよさは、いかがでしたか?	4.2
⑮排泄時の介助を受けられた方にお尋ねします。	
その時の介助は、手早く確実にできていましたか?	4.2

6 その他の職員に関して	
①薬剤師の説明を受けられた方にお尋ねします。	
a お薬の飲み方や効能などについての説明に納得されましたか?	4.1
b 薬剤師の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	4.1
②画像検査(レントゲン、CT、MRI等)を受けられた方にお尋ねします。	
a 検査に関する説明は、十分でしたか?	4.0
b 技師の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	4.0
③生理機能検査(心電図、肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。	
a 検査に関する説明は、十分でしたか?	3.8
b 職員の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.9
④栄養指導を受けられた方にお尋ねします。	
a 栄養士の説明に納得されましたか?	4.0
b 栄養士の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.9
⑤地域医療室で退院後の相談などを受けられた方にお尋ねします。	
a 相談内容に対しての説明に満足されましたか?	4.1
b 職員の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	4.1
7 一般的なことに関して	
①当院のホームページをご覧になった方にお尋ねします。	
掲載してある内容は、いかがでしたか?	3.7
②当院の利用に満足していただけましたか?	4.0
③当院を他の方に紹介したいと思われませんか?	3.9

結果から

アンケートの結果の点数から、トイレ・売店・食堂などの施設に対する評価、待ち時間に対する評価及び食事に関する評価が特に低い結果となりました。更に、アンケートの中で特に多かったコメントは以下の内容でした。

- ①施設の老朽化・不潔なトイレへの不満
- ②接遇態度に対する不満
- ③診察待ち時間が長すぎること及びその対応に対する不満

一方、今回のコメントの中には、病院職員に対するお褒めの言葉や、看護師へのお気遣いの言葉などをいただき、職員の励みになっております。

今回、当院の評価が点数として出ましたが、来院される方々は、総合的に当院についてまだまだ満足していただけていない結果であったと思います。

新病院の建設を控え、病院経営を取り巻く医療環境は以前厳しい状況ではありますが、今回の結果を真摯に受け止め、よりよい医療・看護を提供し、来院される方々に満足していただける病院となるよう一つ一つ改善してまいります。そして今後も、中東遠地区の中核病院として、「愛365日」の精神で病院職員一同、より一層の努力を進めてまいります。

最後になりますが、アンケートにご協力いただいたみなさま、誠にありがとうございます。

病院満足度アンケート調査を実施しました

■外来調査結果 (調査票回収数: 566)

1 施設・設備・情報提供に関して	満足度平均点
①診察室・検査室・トイレなどの院内の案内表示のわかりやすさはいかがですか?	3.7
②院内の掲示は、受診時に必要な情報が提供されていると思われますか?	3.5
③トイレは、清潔で使いやすいですか?	3.6
④売店は、いかがでしたか?	3.2
⑤駐車場は、いかがでしたか?	3.2
⑥看護職員同士の連絡は、とれていましたか?	3.8
⑦院内の温度調節は、いかがでしたか?	3.8
⑧院内の清掃は、いきとどいてましたか?	3.8
⑨診療科前の待合場所の広さや椅子の数は、いかがですか?	3.6
⑩診察室の構造・設備は、いかがでしたか?	3.4
⑪中待合のある診療科を受診された方にお尋ねします。中待合では落ち着いて待つことができましたか?	3.4
⑫当院のホームページをご覧になった方にお尋ねします。情報提供の内容は、いかがでしたか?	3.3
2 受付及び会計窓口について	
①来院されたときの受付職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか?	3.9
②自動支払機を利用された方にお尋ねします。機械の操作のわかりやすさは、いかがでしたか?	3.7
③ボランティアの方によるサポートを受けられた方にお尋ねします。ボランティアの方のサポートは、いかがでしたか?	3.8
④各診療科の受付事務員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.9
⑤会計の待ち時間はいかがでしたか?	3.4
⑥診療費を支払われたときの会計職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか?	3.7
⑦請求書(領収書)の明細はわかりやすかったですか?	3.7
3 医師の診察について	
①診察までの待ち時間は、いかがでしたか?	2.8
②医師の診察時間は、いかがでしたか?	3.5
③病状に対して適切に対応していましたか?	3.7
④医師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.8

⑤医師に信頼感がもてましたか?	3.9
⑥患者さまのさまざまな悩みや相談に対する対応は、いかがでしたか?	3.6
⑦医師から看護職員への連絡は、取れていましたか?	3.7
⑧患者さまのプライバシーの保護に関しては、いかがでしたか?	3.7
⑨検査結果や病状、治療内容などについての説明は、いかがでしたか?	3.7
⑩お菓子の飲み方や注意事項に関する説明は、いかがでしたか?	3.7
4 看護職員の対応について	
①話し易い雰囲気をもっていましたか?	3.9
②患者さまが頼んだことに対して、確実に対応しましたか?	3.9
③看護職員の説明に納得がいききましたか?	3.9
④患者さまのさまざまな悩みや相談に対する対応は、いかがでしたか?	3.7
⑤看護職員同士の連絡は、とれていましたか?	3.7
⑥看護職員から医師への連絡は、取れていましたか?	3.8
⑦看護職員の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.9
⑧患者さまのプライバシーの保護に関しては、いかがでしたか?	3.8
⑨看護職員は痛みや苦痛があることを理解して対応していましたか?	3.8

5 検査、リハビリ等について	
(1)画像検査(レントゲン、CT、MRI等)を受けられた方にお尋ねします。	
①検査に関する説明は、十分でしたか?	3.7
②技師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.8
(2)生理機能検査(心電図、肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。	
①検査に関する説明は、十分でしたか?	3.6
②技師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.7
(3)リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。	
①職員の訓練に関する説明は、十分でしたか?	3.6
②職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.7
(4)地域連携室で医療や看護相談、職員や病院の対応についての相談をされた方へお尋ねします。	
①相談内容に対する職員の説明は、十分でしたか?	3.5
②職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.7
6 全般的なことに関して	
①当院の利用に満足していただけましたか?	3.8
②当院を他の方に紹介したいと思いませんか?	3.5

平成22年度 院内報「健康のひろば」の発行について

昭和58年8月1日に病院情報を正確、迅速に提供するとともに、病気や健康などに関することを掲載し、正確な情報による業務の遂行、職員間の相互理解をふかめるため、職員向けとして院内報「健康のひろば」が創刊されました。しかし、求められる情報のニーズの変化により、院内報の役割も変わってきましたが、様々な情報が自由に得られるようになってきたことから、このたび院内報の発行を次のとおり変更いたします。

1.平成22年5月号より年10回、A4両面印刷による発行 2.平成22年度から年2回、特集号を広報かけがわへ折り込む

院内報を楽しみにされている方もいらっしゃるのではないかとと思いますが、当院について市民の方に知っていただくものになりたいと考えておりますので、ご理解をお願いします。

病院の概況 2月

区分	人数(名)	前月対比(名)	
患者数	外来	延べ 17,177 1日平均 904	-1,073 -57
	入院	延べ 10,683 1日平均 382	-180 32
	男の子	14	-13
	女の子	14	-2
赤ちゃん誕生	計	28	-15
人間ドック受診	1泊2日コース	21	13
	日帰りコース	延べ 531 1日平均 28	3 -1
	脳ドック	5	0
	計	557	16

◆常勤看護師 3(1付)
菅沼 幸代 病棟3階

■おねがいします 採用職員

名倉院長は名古屋大学医学部を卒業後、大垣市民病院や国立療養所中部病院などに勤務し、常滑市民病院副院長を歴任後、当院への就任となりました。



平成22年3月31日をもって退職された、五島一征元院長の後任として、4月1日より当院の新院長 名倉英一氏(専門:血液内科)が就任しました。

新院長就任

看護部だより

ナースキャップ

No.35

2月28日院内で第9回固定ナースング活動発表会が行われました。参加者数132名(院内96名、他施設36名)が午前中院内の活動報告を聞き活発な意見交換を行いました。午後は西元勝子講師の講演「新人、新人担当者育成」に耳を傾けていました。



講師の西元勝子先生

発表者コメント

- ポスターセッションの会場にいました。他病院からも質問があり、活発な発表の場になったと思います。
- リーダーを体験しました。初めての体験であっという間の一年でした。とても緊張しましたが充実した一日でした。
- 1年間チームで活動してきた成果がよくわかりました。今後の活動のために、病院全体に広めていってほしいと思いました。



固定チームナースング発表



- 各部署とも、毎日の忙しい中でチーム活動を進め、実際の看護に役立て、患者ケアの充実にも繋がっていると思えました。とても参考になる発表だと思います。
- どのチームも分かりやすくまとめてあり、素晴らしい報告会でした。興味深いテーマも多く、今後の業務に活用できると思います。



ポスター発表



会場風景

- 発表の1カ月前からまとめに取り組みました。本番では、足がガクガクし、マイクを持つ手も震えましたが発表が終わったと同時に沢山の拍手を頂き、やったー、終わったーとほっと肩の力が抜けました。

編集後記

早いもので私が病院へ異動し、院内報を担当して1年が経ちました。

これまでの院内報とは内容を少し変えてみたり、できるだけ見やすい文書配置を考えたり、多くの人に読んでいただけるように工夫をしたりとしてみましたが、なかなか思うようには行きませんでした。今後は発行の仕方が変わりますが、皆さんが読みたくなくなるような行きたいと思いません。文章力の無い(巻)ですが、今後ともよろしくお願ひします。

長い間ご購入ありがとうございました。
ナースキャップは広報最終号です。