

出会い in 杉村病院

第8号

発行：医療法人杉村会
杉村病院
発行人：院長補佐 中本博子
〒860-0811
熊本市本荘3丁目7-18
Tel：096-372-3322
Fax：096-371-0886
ホームページ <http://sugimurakai.jp/index.html>



杉村病院の基本理念に「地域の人々の健康を守り、地域の人々から愛され、社会に貢献できる病院」とあります。

院長はじめ職員一同、この理念を実現すべく日々励んでおりますが、一方で利用される患者様方

患者様へのアンケート調査の結果を報告いたします

杉村病院 院長補佐 中本 博子

から見て、当院はどのように見えているのか？先ずは一番大事な患者様方の視点を知りたい。それを知ることで、また新しい目標が見えてくるのではないかと。そんな思いで六月に外来患者様へのアンケート調査、七月に入院患者様へのアンケート調査を行いました。

外来アンケート調査の結果については、広報誌の第七号でお知らせしました。入院患者様方の結果に關しましては、課題も多く、結果の集計後、病院をあげて対策を検討して参りました。

病棟ごとの検討会（御指摘の問題につき職員の間でもありました）、師長の会、全体の運営委員会で、全体の合計五回以上の検討と合計五回以上の

基本理念

地域の人々の健康を守り
地域の人々から愛され
社会に貢献できる病院を
目指します

基本方針

1. 信頼される医療人となる為 常に研鑽を積むことを惜しみません
2. 心のこもった適正な医療サービスを提供します
3. 十分な説明をし 同意を得るための努力を惜しまず患者さまが医療に主体的に参加できるような体制作りに励みます
4. 患者さまのプライバシーを守り 個人の尊厳が保たれるように努力します
5. 患者さまを看させて戴く事に感謝の心を忘れません

検討・反省会を重ね、やっつと改善策の検討が終わり、ここに至りましたので、ここに発表させていただきます。

自分の気持ちを表現できない状態の患者様が多くなか、不適切な質問事項があった事を反省し、次回はもっと実情に合った内容でのアンケート調査を実施したいと考えております。

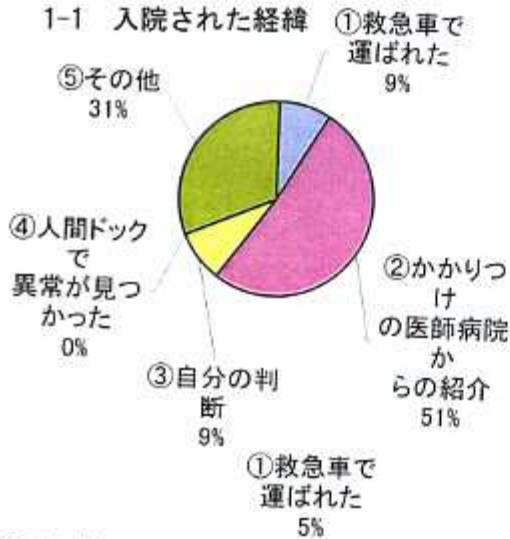
また、今回のアンケート調査で浮かび上がった課題の改善を踏まえて、基本理念の実現を目指し、職員一同さらに研鑽を積み、努力をして参ります。



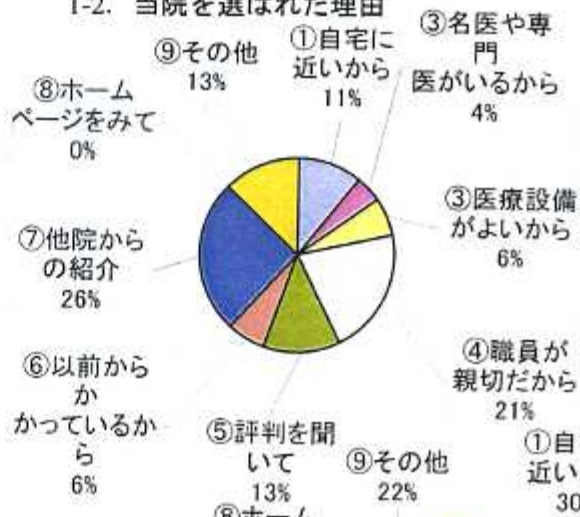
アンケート調査の結果

3病棟

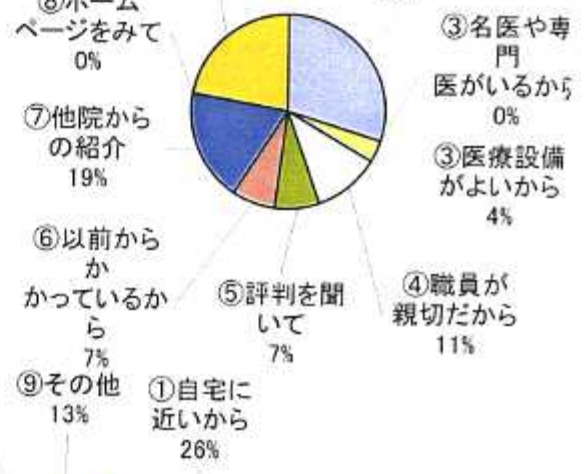
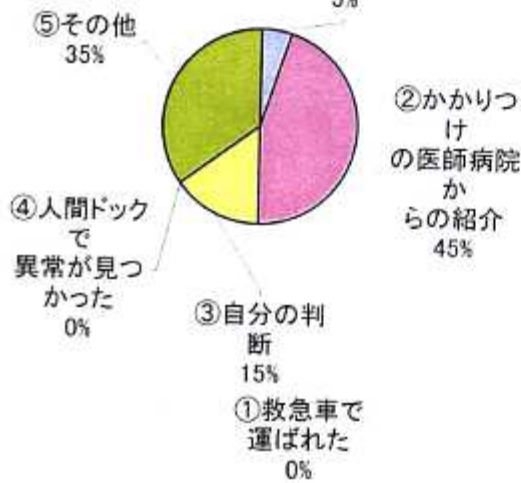
1-1 入院された経緯



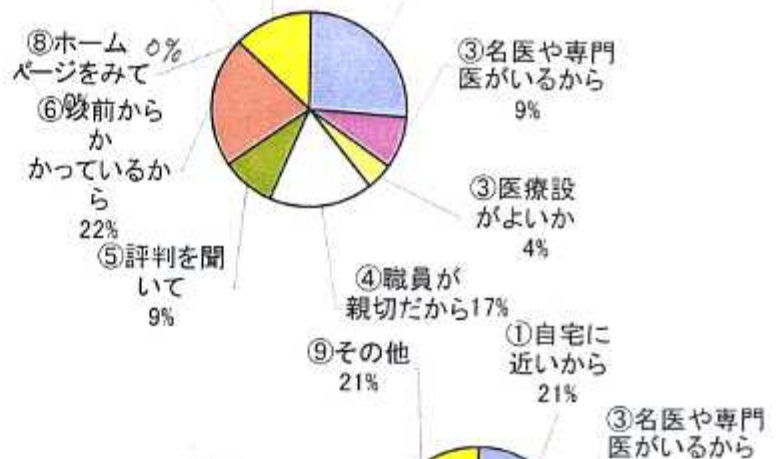
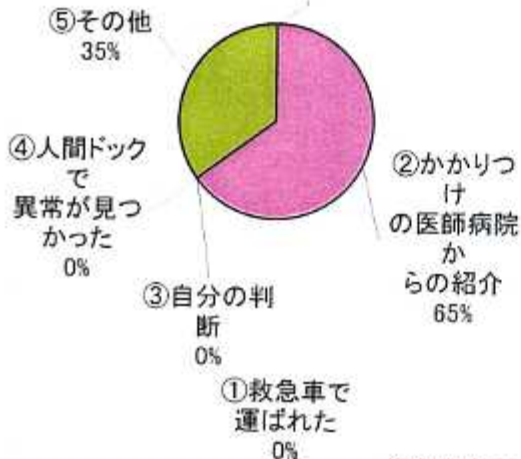
1-2. 当院を選ばれた理由



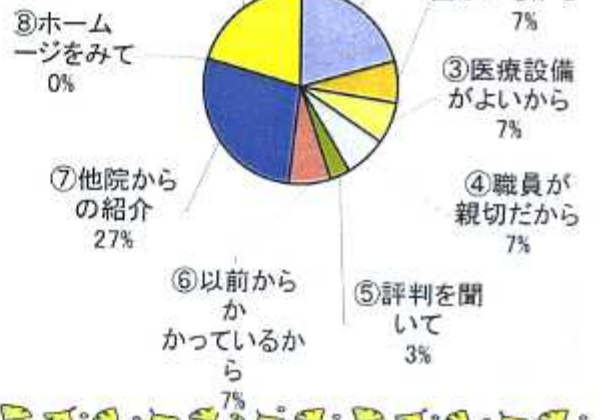
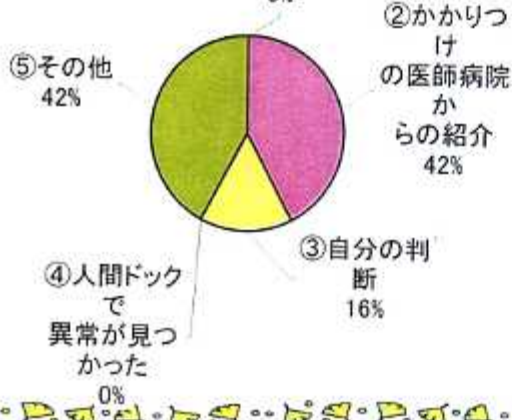
東病棟



5病棟



6病棟



アンケート調査の結果

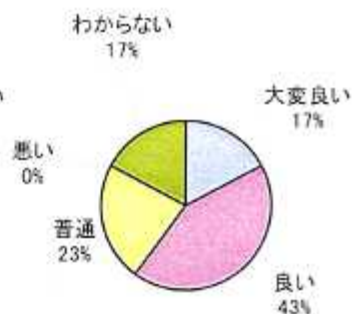
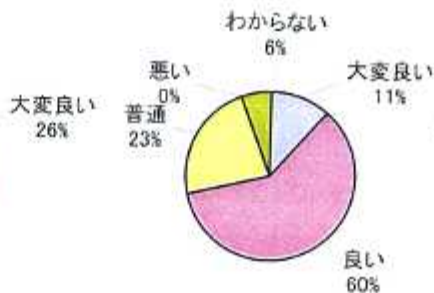
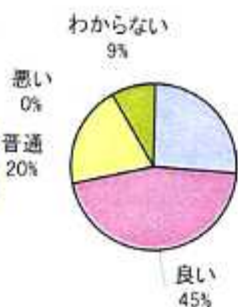
2-1 医師の診療内容は
いかがでしたか

2-2 医師は病状や病名を
きちんと説明し、わか
りやすかったですか

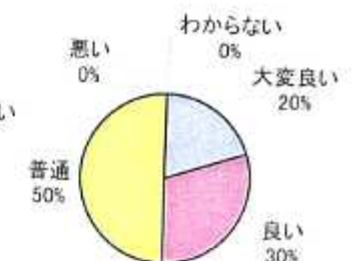
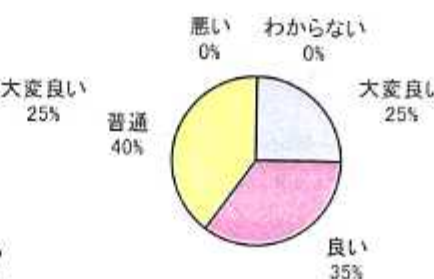
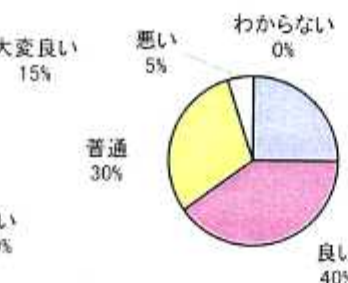
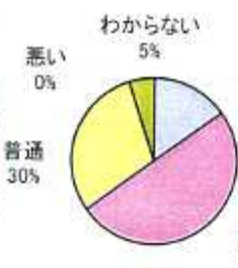
2-3 医師はあなたの意見
を聞き、質問に十分答
えましたか

2-4 医師同士や医師と看
護師の説明は一貫して
いましたか

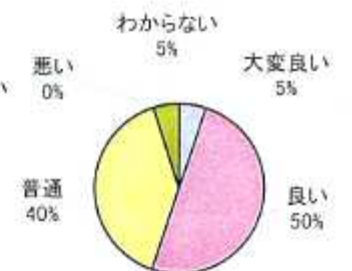
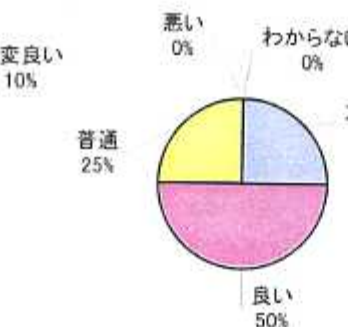
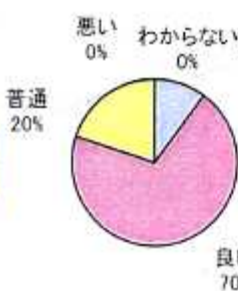
3病棟



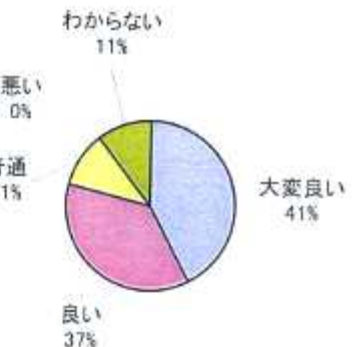
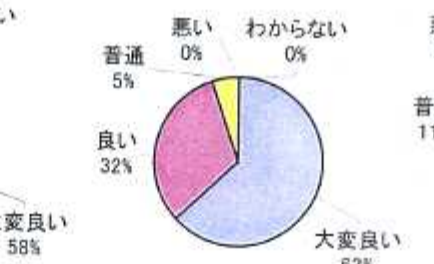
東病棟



5病棟



6病棟



アンケート調査の結果

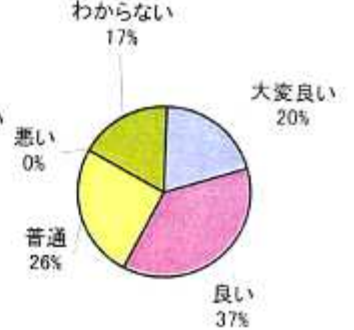
2-5 当院の医師に満足されましたか

3-1 看護師の技術はいかがでしたか

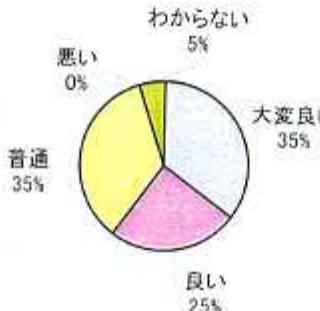
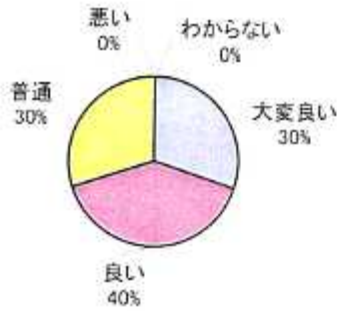
3-2 看護師は予定や看護内容について説明し、分りやすかったですか

3-3 看護師は必要な時にすぐ対応しましたか

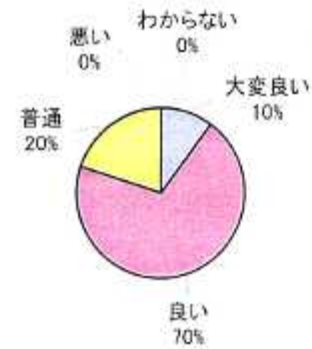
3病棟



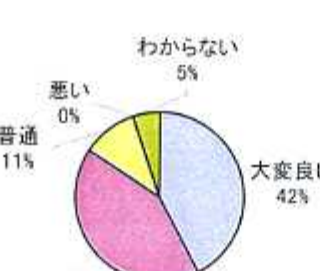
東病棟



5病棟



6病棟



アンケート調査の結果

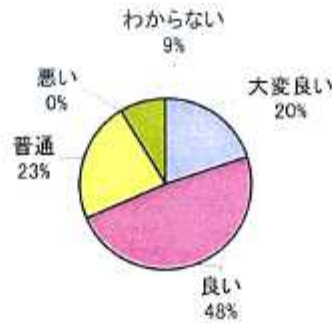
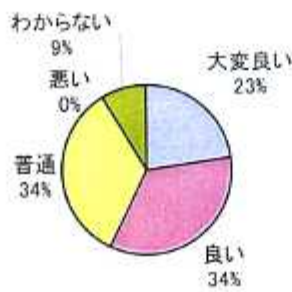
3-4 看護師は思いやりある態度で、誠意をもって接しましたか

3-5 当院の看護に満足されましたか

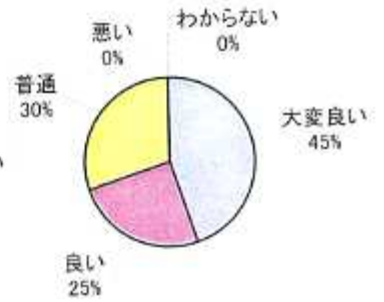
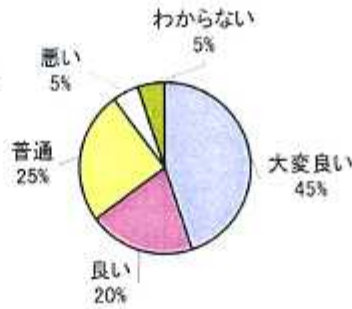
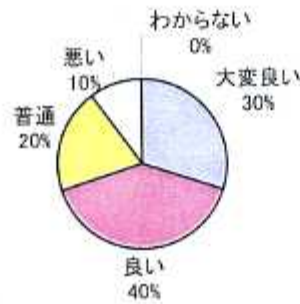
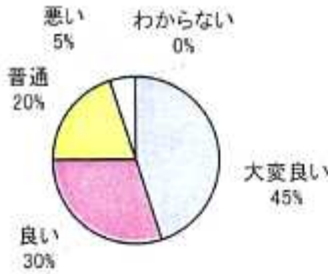
4 介護職員の対応はいかがでしたか

5 病棟事務の対応はいかがでしたか

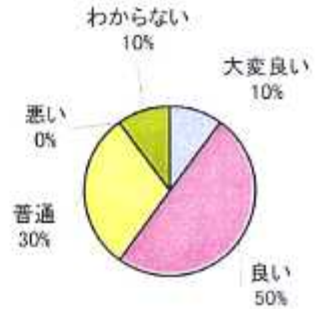
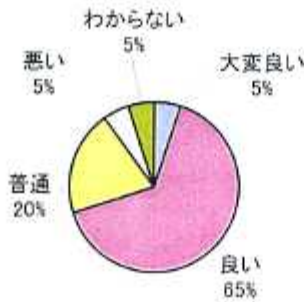
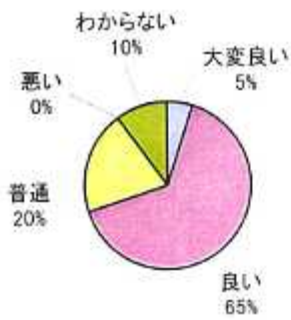
3病棟



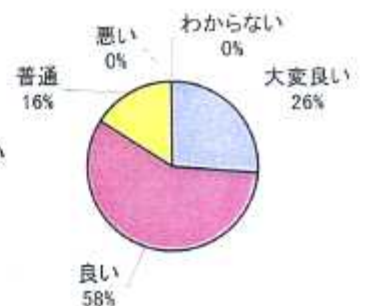
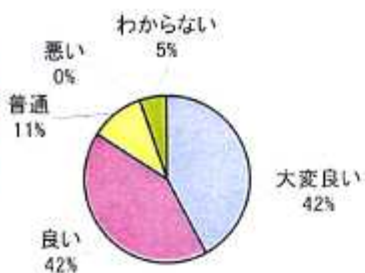
東病棟



5病棟



6病棟



アンケート調査の結果

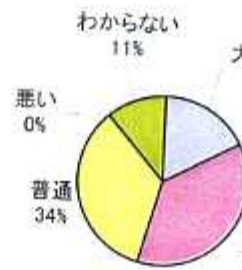
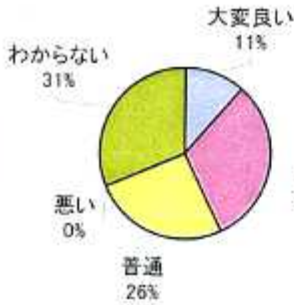
6-1 薬剤師のお薬の説明はわかりやすかったですか

6-2 検査を不安なく、受ける事ができましたか

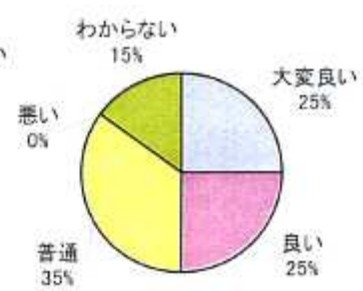
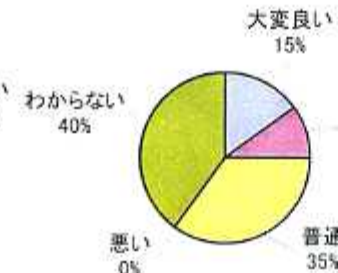
6-3 治療費のご請求やお支払の時の対応や説明はいかがでしたか

6-4 リハビリ担当職員の対応はいかがでしたか

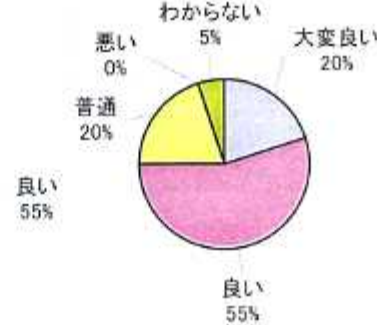
3病棟



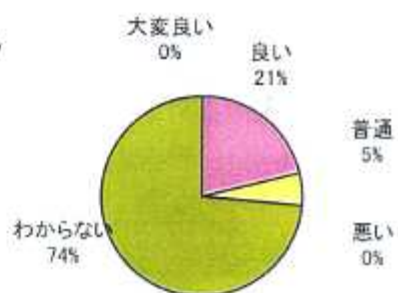
東病棟



5病棟



6病棟



アンケート調査の結果

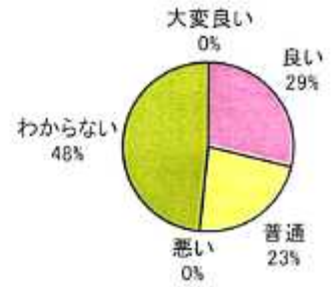
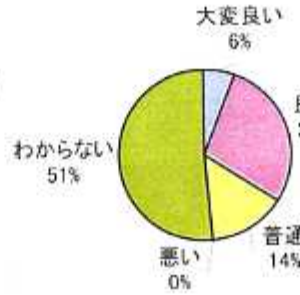
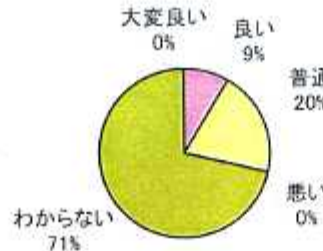
6-5 放射線技師の対応は
いかがでしたか

7-1 食事はおいしかった
ですか

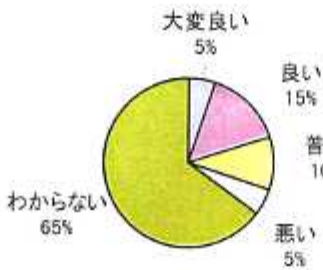
7-2 食事の時間は適当で
したか

7-3 食事の量は適当でし
たか

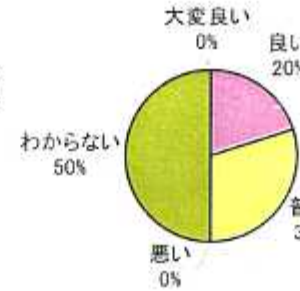
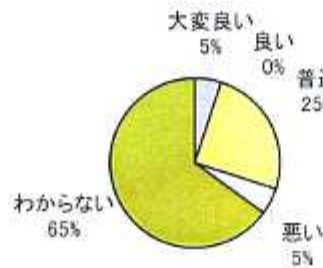
3病棟



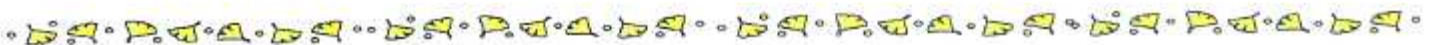
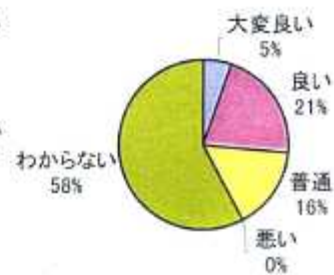
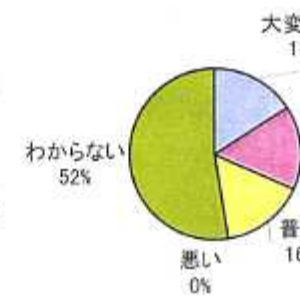
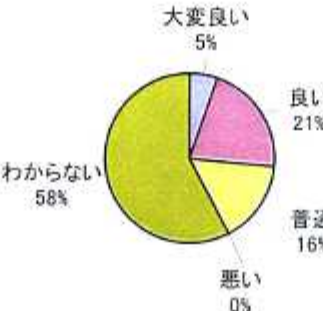
東病棟



5病棟



6病棟



アンケート調査の結果

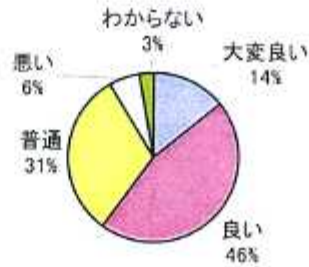
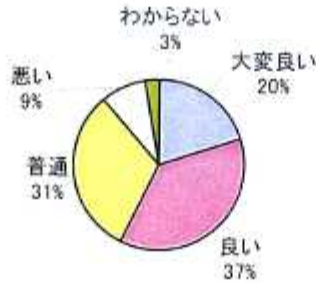
7-4 食事の見た目はいかがですか

8-1 病室の清潔さや、清掃状態はいかがでしたか

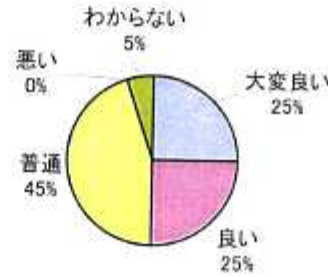
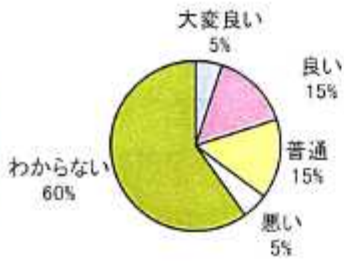
8-2 病室の温度はいかがでしたか

8-3 トイレの清潔さや、清掃状態はいかがでしたか

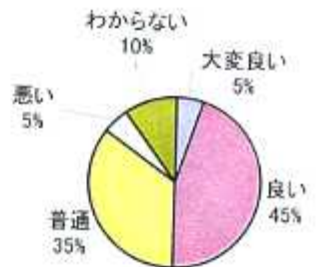
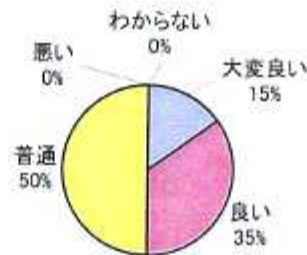
3病棟



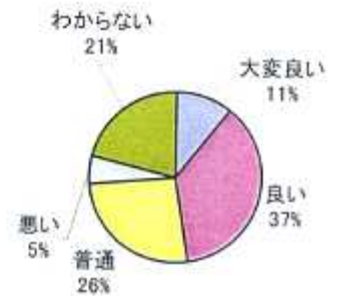
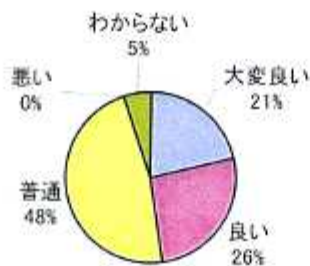
東病棟



5病棟



6病棟



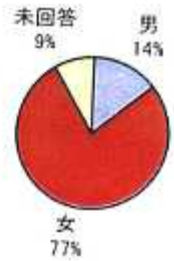
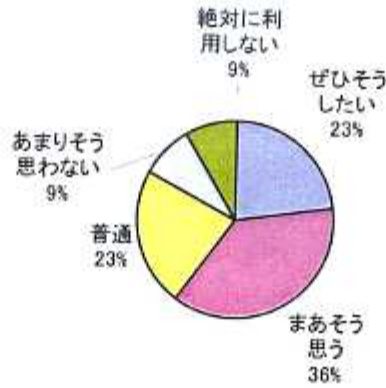
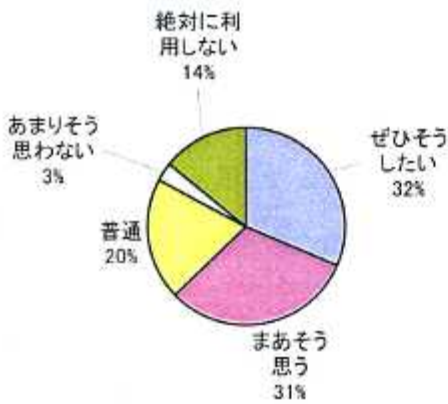
アンケート調査の結果

9-1 次に入院する時、当院を利用したいと思いますか

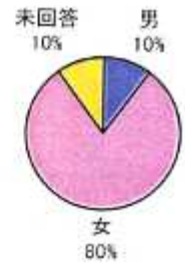
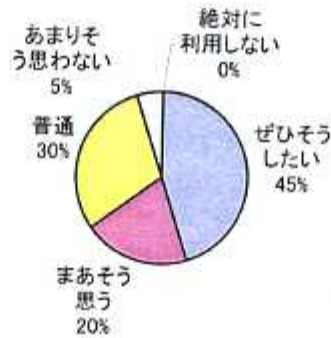
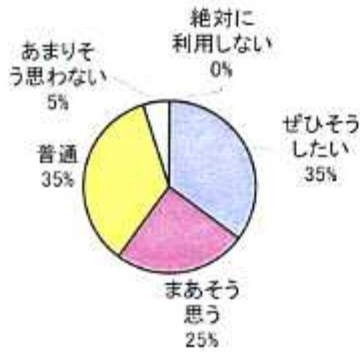
9-2 家族や友人に紹介できる病院ですか

性別

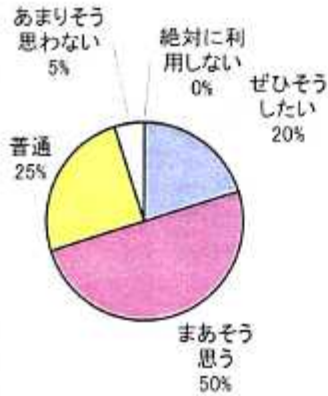
3病棟



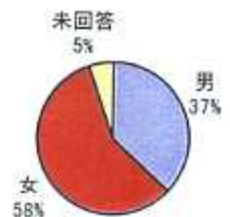
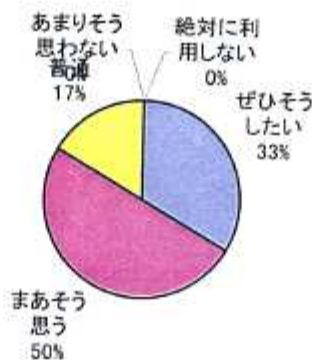
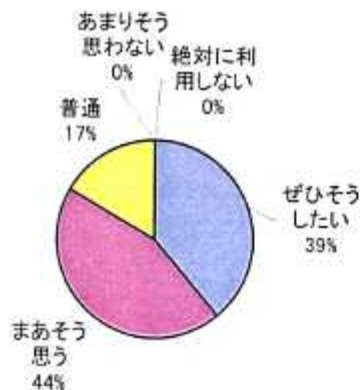
東病棟



5病棟



6病棟



個々の御意見に応じて



アンケートの最後にご要望、ご提案など自由にご意見を書いて頂きました。お褒めのお言葉や感謝のお言葉を多数いただいた事は仕事を上での励みとなっております。有難うございました。しかし同時に問題点のご指摘もいくつかいただきました。今回は寄せられましたご意見に対し、対応と改善策を報告させていただきます。

複数ありました御意見の内容と対応策

★病室内のエアコンの臭い★

エアコンはフィルターの清掃をこまめにし、調子の悪かったエアコンは取り替え修理を行いました。

★消臭剤を使ったほうがいい★

消臭剤は使用数を増やしました。また全体的に室内の換気の回数を増やしました。

★洗濯のため帰った衣類に便がついたままになっており、後で洗うのに苦労しました。すぐ水で洗って貰うと助かります★

便が衣類に付いている時は汚れている部分をつまみ洗いでビニール袋に入れるようにしました。その場合は洗濯物を手渡す時に言葉添えます。

早速御意見いただきました

★目やにがついてもそのままの状態になっていきます★

部屋にホウ酸綿を常備して誰でも眼清拭ができるようにしました。(介護職にも指導を行っています)患者様の所に行く度に眼清拭をしています。



★もしよかったら、駐車場から病院に行く間の川のある所が危ないので、歩きやすく整備して下さい★

九月十六日に駐車場から病院正面玄関までの道を舗装し、歩きやすくなるよう改善工事を終了しました。川沿いに手摺を付けたかったのですが、川の石垣から四十センチは国の所有なので出来ませんでした。

★省エネのため階段使用を奨めているが、踊り場突き当たり壁に階数(③①②)を明示して欲しい★

九月から院内の階段の各踊り場に階数を表示、エレベーター横に病院平面図を表示、エレベーター内に病院立面図の表示を致しました。



その他の御意見への対応策

☆次回からのアンケート調査の際は、それぞれの質問の下に回答者が分るような記入欄を設けます。

☆患者様とは笑顔で接し、言葉遣いに気をつけ、相手の立場になって心のこもった対応をします。

☆ナースコールを受けたら、即病室に伺います。



☆ご家族に病状説明などで病院に来院して頂く時は、必ずナースステーションに来て頂くよう、言動の統一をしました。

☆細心の注意を払って介護を行っていますが、ベッドから車椅子に乗せかえるなどの移動は、必ず二人で行なうよう徹底します。



☆ご家族との細やかなコミュニケーションに努め、患者様の精神的安定を図ります。



☆療養病棟では、主治医の許可が出た方に限り、週一回レクレーションの時間を作ります。

編集後記

☆真夏日が続いた暑い九月もやっと終わり、心地よい秋の涼風に気分爽快です。引き続きは秋の深まり、角度も変化し、季節は確実に移っていました。患者様へのアンケート調査の実施は、医療を行う側と受ける側との距離が縮まり、より良い医療環境作りに役立つものと期待します。☆多様化する患者様方の意識やニーズに合わせる為には幅広くご意見を聞くことが大事です。☆療養中にも拘わらずご協力いただき本当に有難うございました。

伊藤 裕子

