

## 令和2年度の患者満足度調査結果について

サービス・国際化推進委員会委員長 波多野 豊

当院では、患者さんの満足度やご意見を把握するために、昨年11月に外来と入院の患者さんを対象に、「患者満足度調査」を実施いたしました。調査にご協力いただきました患者さんの皆さま並びにご家族の皆さまには厚くお礼申し上げます。以下に、調査結果の概要をご報告いたします。

今回の調査で皆さまからいただいた貴重なご意見を全職員で共有し、今後も引き続き患者サービスの質の向上に努めてまいります。

### 外来

#### ■総合評価点

有効回答者数：497人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

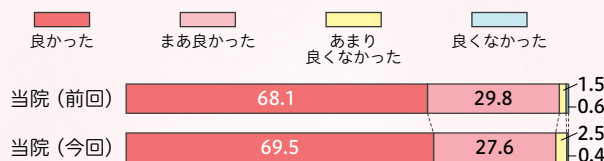
平均評価点  
82.1点

前回調査との差 +0.7点  
大学病院平均との差 +1.4点

#### ■受診満足度

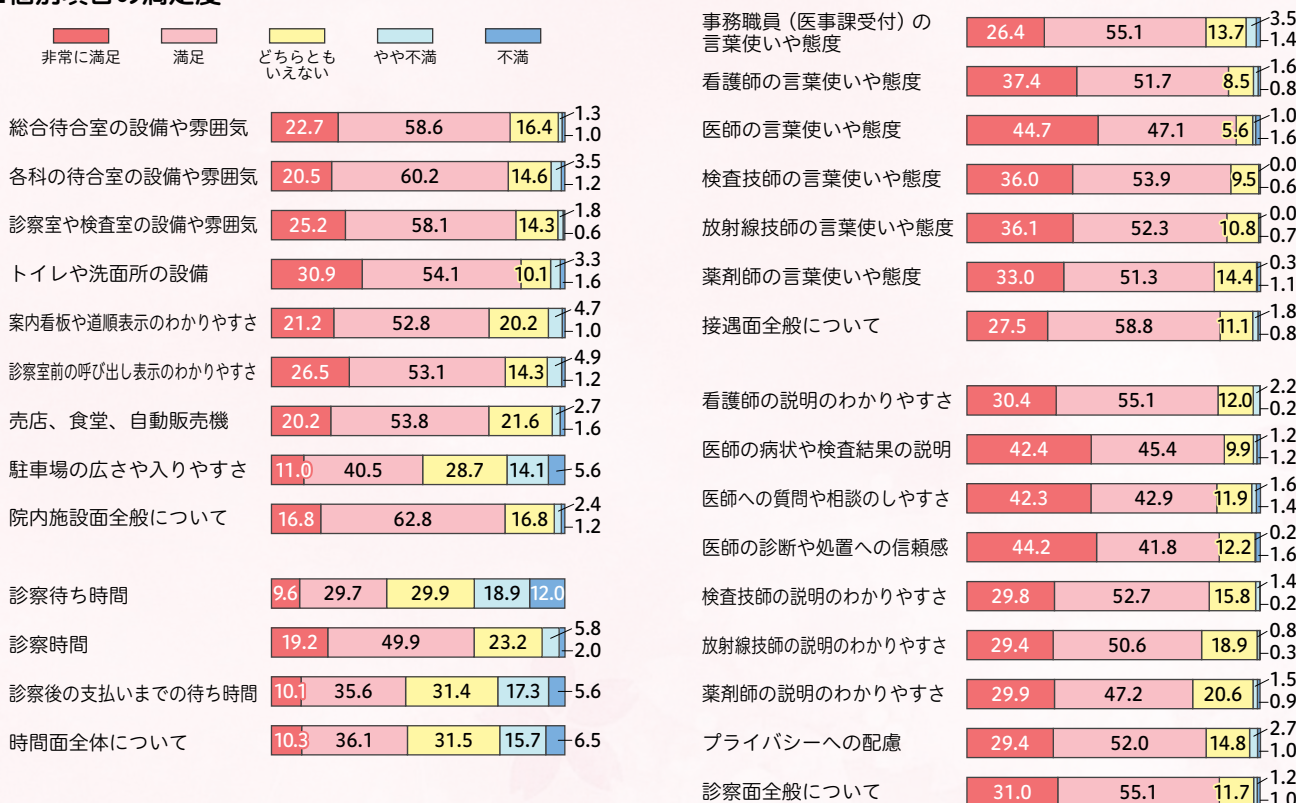
有効回答者数：515人

「当院を受診してよかったですか」



#### ■個別項目の満足度

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満



# 入院

## ■総合評価点

有効回答者数：231人

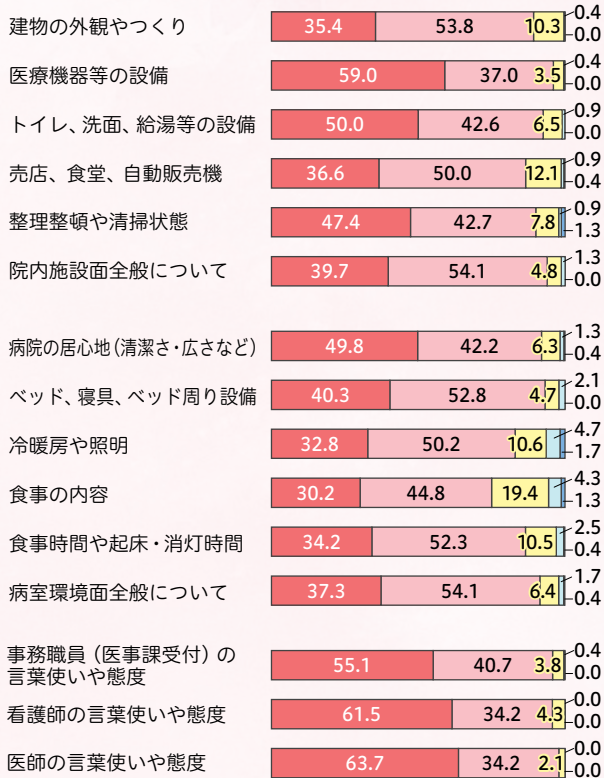
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点  
90.9点

前回調査との差 +0.3点  
大学病院平均との差 +3.7点

## ■個別項目の満足度

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

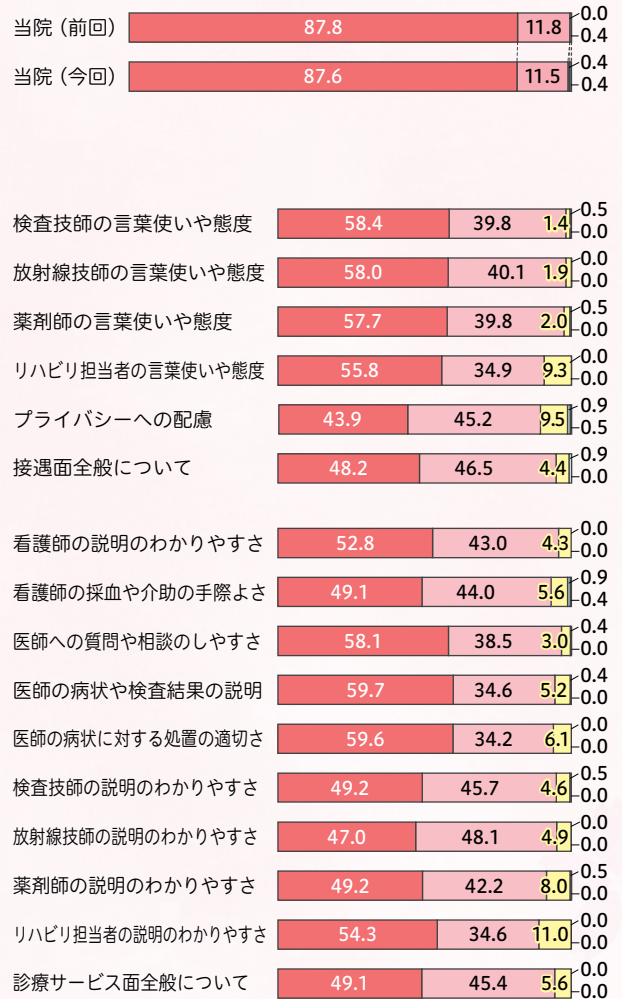


## ■入院満足度

有効回答者数：234人

「当院を受診して(入院して)良かったですか」

良かった まあ良かった あまり良くなかった 良くなかった

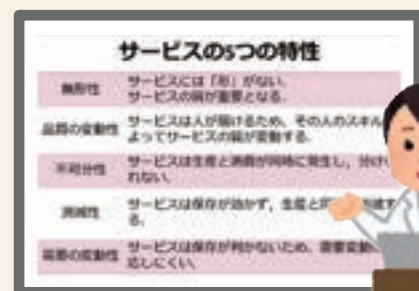


## 令和2年度職員接遇研修について

今年度の接遇研修は、新型コロナウイルス感染症の感染防止の為、インターネットを利用した講義形式で行いました(令和2年11月29日～12月9日)。

「医療従事者に求められる接遇」と題して、看護部内田副部长(看護部教育担当)が講義を行い、多数の職員が受講しました。

具体的な事例等を示しながら、接遇の大切さを再認識する講義となり、受講した職員からは、「自分の接遇態度を今一度見直す機会となった。」「医療がサービス業であるということを再認識しました。」といった声が寄せられました。



# あなたの声を お待ちしております

## 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  
ご了承ください。



声

(本院の入院誓約書の一文)

※この入院誓約書は、同一疾病名で再入院された場合は、1年間有効です(略)

※再入院の手続時に入退院窓口でこの書を提示してください。

入院受付の窓口での対応について、再入院の際、誓約書の控に押印して提出するように指導しています。「提示」と明記しているのに、提出を求めている。控は本来提出するものではないし、再々入院となった場合、控がなければ、再度誓約書を作成しなくてはならないこととなる。

窓口の対応を改めてもらいたい。



回答

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

入院誓約書については、入院受付が混雑するため、患者さんの待ち時間短縮と確認漏れを防止する目的で、コピーするために提出していただいております。

なお、誓約書の控の押印については省略することといたしました。

声

歩行器が1台しかないので、いつも使えなくて困っています。(外来)

回答

ご不便をおかけして申し訳ありません。

病院内で調整し、台数を増やしました。

声

入口や会計の時に、案内係の方が必要以上に「どちらに行かれますか」「今日は入院ですか、外来ですか」など、しつこく話しかけてきてストレスです。

行き先が分からない方だけ案内したらどうでしょうか。

回答

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

現在は、新型コロナウイルス感染症対策のため、正面玄関入口で体温測定を実施し、患者さんの行き先を確認させていただきご案内しております。

ご理解とご協力をお願いします。



## ＼感謝の声／

声

入院中、担当医師を始め、身の回りの世話や温かい笑顔の看護師に、安全・安心・快適な治療、看護を受けました。

今回初めての入院でしたが、色々と勉強になりました。

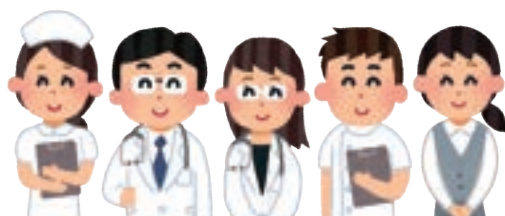
洗髪中でも丁寧に声かけをしてもらい、心の面でも爽快気分になりました。

患者に寄り添い、患者の立場で援助していました。

回答

温かいお言葉をいただき、感謝申し上げます。

患者さんからのフィードバックを励みに、今後もスタッフ一同、患者サービスの質向上に取り組んで参ります。



(文責：病院長)

おしえて!

# 自宅でできる呼吸リハビリテーション

災害や感染症など、動かない状態が続くことによって、心身の機能が低下して動けなくなることを『生活不活発病』といいます。生活不活発病の影響は、足腰だけでなく、口や心の健康など全身に及びます。

今回は、慢性の呼吸器疾患患者さんが自宅でできる簡単なストレッチを紹介いたします。胸郭や呼吸に必要な筋肉を柔らかくすると、息苦しさが改善され、楽に呼吸ができるようになります。

また、パソコン作業などのデスクワークは、前屈みの猫背のような姿勢になりやすく、ずっと同じ姿勢でいると、呼吸が浅くなり胸郭が固くなる原因になります。仕事の合間に体のストレッチを行い、気分転換を図ってくださいね。

## 体を左右に倒す運動

- ① 一度息を吸い、息を吐きながら体を真横に向けて倒しましょう
- ② 同じように呼吸をしながら体を反対側へ倒しましょう



※ 体を倒すときには、なるべくねじれた動きが入らないように注意しましょう

## 体を左右に回す運動

- ① 一度息を吸い、息を吐きながら体を真横に向けて回しましょう
- ② 同じように呼吸をしながら体を反対側へ回しましょう



※ 肘を横に回すだけでなく、腰から体を真横に向けて回しましょう

# 整形外科外来の診療体制が変わります。

令和3年7月1日から  
腫瘍関連の診療は水曜日から  
火曜日に変更になります。

New

月曜日／股関節・外傷・手  
火曜日／腫瘍  
水曜日／膝関節・スポーツ・小児  
金曜日／脊椎



## オンライン面会のご案内

新型コロナウイルス感染症防止対策の一環として通常の面会は禁止しておりますがテレビ電話を使って、患者さんとご家族が画面を通して面会できるシステムを開始しました。面会をご希望の方は総合案内にお申し出ください。



Let's Cooking!

### 病院食の レシピを ご紹介

本院の管理栄養士・調理師が、味と栄養にこだわって作ったレシピをご紹介します。今回は、治療食をお召し上がりの患者さんからレシピ公開のご要望をいただく「カレーシチュー」です。減塩食や腎臓病食、エネルギー調整食の患者さんに提供しています。パンやごはん、サラダと一緒にいかがですか？

## 本院オリジナル！ カレーシチュー

### 材料（5人分）

牛肉ももスライス …… 150g	★トマトケチャップ …… 40g
生姜 …… 10g	★濃口醤油 …… 10g
にんにく …… 10g	★ウスターソース …… 10g
サラダ油 …… 10g	★塩 …… 2.5g
玉ねぎ …… 300g	★鶏ガラスープの素 …… 2.5g
A エリンギ …… 150g	★コンソメ …… 1g
にんじん …… 150g	水 …… 450g
マッシュルーム …… 50g	リンゴジュース …… 25g
バター …… 30g	バナナ …… 25g
薄力粉 …… 30g	グリーンピース
カレー粉 …… 7g	(飾り:お好みで)

### 作り方

- 1 リンゴジュースとバナナをミキサーにかけ、ピューレ状にする。
- 2 小鍋でバターを溶かし、火を止める。ふるった薄力粉とカレー粉を入れよく混ぜ、ルーを作っておく。
- 3 鍋にサラダ油、生姜、にんにくを入れ火にかける。
- 4 香りが出たら肉を入れ、サッと炒める。
- 5 野菜(A)を入れ、しんなりするまで炒める。
- 6 水を入れ野菜がやわらかくなるまで煮る。
- 7 ★の調味料と①②を入れとろみがつくまで火にかける。

### 一人当たりの栄養価

エネルギー 201kcal  
たんぱく質 9.5g  
塩分 1.7g



### Point

- 具材に芋やかぼちゃ、市販のルーを使用しないことでエネルギーや塩分を下げるすることができます。(一般食のカレーに比べ、エネルギー・塩分約20%減です)
- 具材にはエリンギだけでなくシメジなど他のきのこ類を、また季節によっては、ナスやトマトを使用してもおいしいです。
- 辛味は強くありません。お子様でも食べやすい味付けとなっています。
- もの足りない方は、カレー粉を多めにしたり、お好みでスパイス(クミン、コリアンダー、ターメリック、レッドペッパーなど)を追加し、さらにオリジナルに！
- リンゴジュースとバナナは省いてもOKです！

# 理 念

本院は、「患者本位の最良の医療」を基本理念とする。さらに、豊かな人間性と高い倫理観を備えた医療人を育成し、先端医療の開発と安心・安全な医療の提供をとおして、地域社会の福祉に貢献する。

## 基本方針

本院は、

- 一、患者本位の医療を実践する。
- 一、医療の質及び安全性の向上に努める。
- 一、医学、医療の発展と地域医療の向上に寄与する。
- 一、教育、研究、研修の充実を図る。
- 一、病院の管理・運営の合理化を推進する。

### 患者さんの権利

- 個人の尊厳が尊重され、良質な医療を公平に受けることができます。
- 病気、検査、治療などについて、十分な説明を受け、理解した後、治療方法などを自らの意思で同意又は拒否を選択することができます。
- 自分の診療記録について、本院の規則に則って情報の提供を求めることができます。
- 診療における個人情報を守られ、プライバシーが最大限尊重されます。
- 教育実習及び研究の協力者となることを断ることができます。
- 医療行為の選択にあたっては、他の医療機関を選択することができます。
- 診断や治療方法について、他の医療者の意見（セカンドオピニオン）を求めることができます。
- 身体の不自由な方、外国人の方にも、できる限りの支援をいたします。

### 患者さんにまもっていただくこと

- 良質な医療を実現するため、医療従事者に対し、患者さん自身の健康の情報を詳しく正確に伝えてください。
- 納得できる医療を受けるために、検査や治療の内容を十分理解し、不明な点については十分質問し、合意の上でお受けください。
- 病院の敷地内での喫煙は禁止しています。入院患者さんは敷地内・外を問わず禁煙です。
- 飲酒や他の方への迷惑行為は、禁止しています。
- 迷惑行為（暴力、暴言、セクシャルハラスメント、ストーカー行為など）があった場合は、警察に通報することがあります。
- 病院内での許可のない録音・録画・写真撮影は個人情報保護の観点から禁止しています。
- 携帯電話の使用制限をしている場所での使用は、ご遠慮ください。
- 病院内の設備や備品を破損、紛失などの場合は、弁償していただくことがあります。
- 医療費の支払請求を受けた場合は、速やかにお支払いください。
- 盗難防止のため多額の現金や貴重品は、持ち込まないようお願いします。
- 原則として電気製品は、持ち込まないようお願いします。



## 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>

これまでの「かけはし」は、医学部附属病院ホームページからご覧いただけます。

