

患者満足度調査の結果報告

患者サービス推進委員会

昨年12月、当院に対する患者さんの率直な意見をお伺いし、医療の質の向上を目指すため、入院患者および外来患者さんを対象にアンケート調査を実施しました。多数の方にご協力をいただき、誠にありがとうございました。

以下、集計結果の一部をご報告いたします。

- 1.調査概要**
- 実施日/2012年12月10日(月)~14日(金)
 - 配布方法/職員から手渡し
 - 回答数/【入院】133名(回答率49.3%) 【外来】445名(回答率68.6%)



2.調査結果

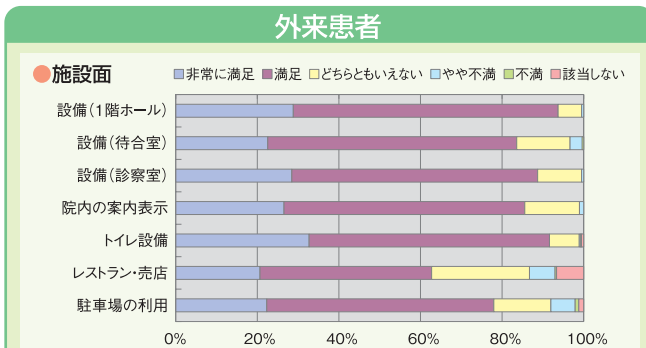
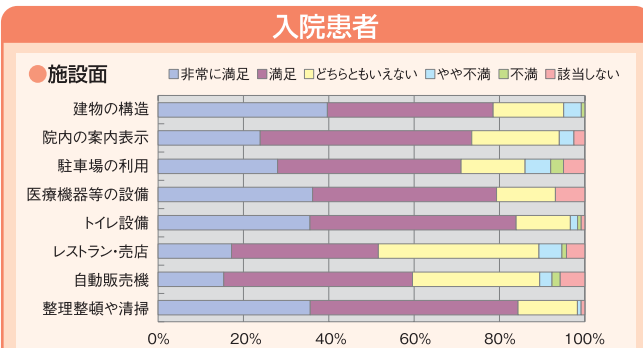
Q. 総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ですか？

入院患者 **88点**

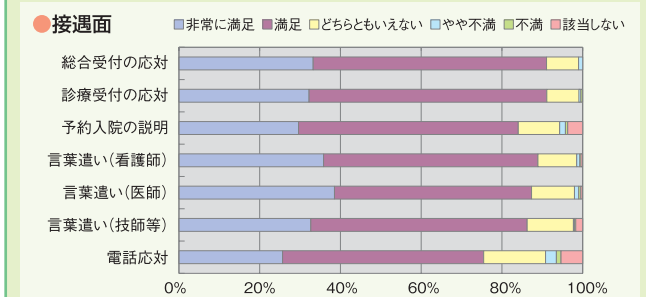
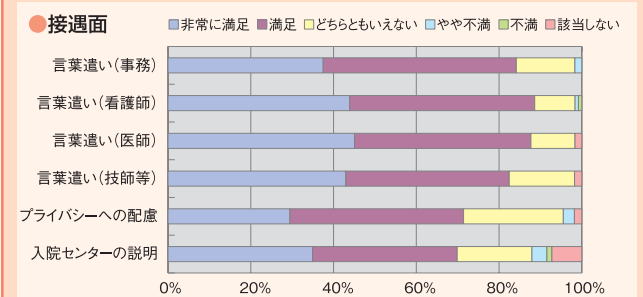
外来患者 **86点**

今回は、入院患者さんの評価が外来患者さんより高い結果となりました。入院および外来どちらにおいても、より良いサービスとなるよう院内全体で取り組みます。

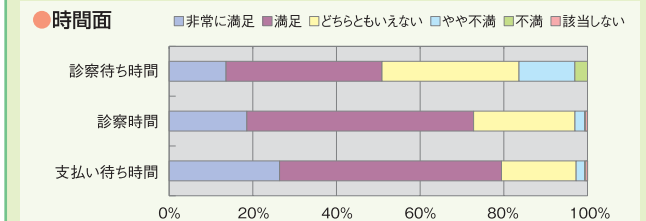
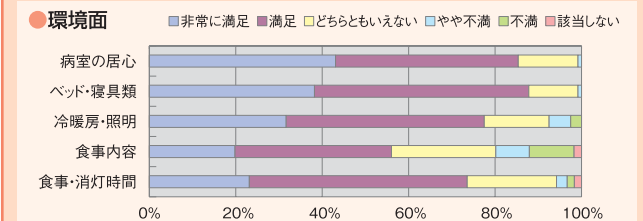
Q. 当院の満足度をお答えください。



施設面では、「建物」・「トイレ設備」など設備に関して高い評価をいただいています。一方、「レストラン・売店」の満足度が低いため、より良い商品とサービスを提供できるよう努めます。また、「駐車場の利用」に不満を感じる方が多いのは、時々満車のため駐車に時間がかかることが要因と思われます。



接遇面では、職員の言葉遣いは概ね満足度が高い結果でしたが、「入院センターの説明」と「電話対応」がやや低い評価となりました。より丁寧に対応できるよう努めます。



入院環境面では、「食事の内容」に不満が多く、いくつかのご意見をいただきました。嗜好調査などで不満内容を分析し、対応を検討していきます。

時間面では、「診察待ち時間」の不満が多いため、今後、予約体制の見直しなど改善対策を考案していきます。

3.まとめ

今回も多数の患者さんからお寄せいただいた評価、貴重なご意見や励ましを基に一層のサービス向上に取り組むとともに、院内の各部門で共有し、ご指摘のあった事項については一つでも多く改善に繋がるよう努めます。

なお、日常お気づきのことは、『ご意見箱』等を通じてご意見をくださいますようお願いいたします。

職場改善活動の取組み ~皆様に信頼される病院をめざして~ 職場改善推進委員会

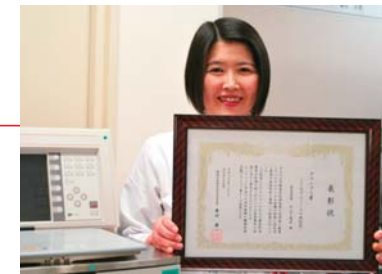
当院では、2008年から様々な職場改善活動に取り組んでいます。この活動は、病院で働く全ての職員が、患者本位の医療を実践するため、また、コスト意識を持って院内で発生する諸問題を自ら改善又は提案し、医療の質の向上を図るものです。昨年7月から11月までの下半期で優秀なものを本年1月に表彰しました。

表彰 「改善の部」 グランプリ賞

「95%アルコールの再利用」

病理技術課 外山 千恵美

内容：検査機器(自動固定包埋装置)の洗浄に用いたアルコール製剤を病理組織の脱脂にも再利用することで、費用を削減できた。

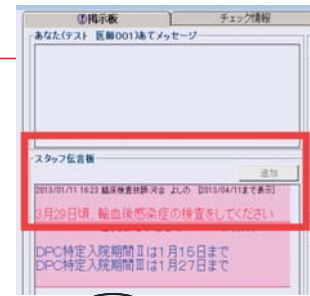


表彰 「改善の部」 準グランプリ賞

「輸血後感染症検査の案内」

検査技術課 河合 よしの

内容：輸血後3ヵ月を経過した患者の感染症検査について、案内文を渡している。加えて、電子カルテ上にも、実施日の目処を表示するようにした。結果、実施率が向上した(12%→27%)。



表彰 「提案の部」 院長特別賞

「トイレの呼出しボタン」

リハビリテーション技術課 水谷 全志
防災センター(ALSOK) 島津 哲也

内容：利用者が水洗ボタンと呼出しボタンを一目で区別できるよう、案内表示を貼付。



やさしい 疾患手帳

痛風と高尿酸血症について

おおはら かすと
総合内科 大原 和人



Profile プロフィール

- 所属/総合内科 ●専門分野/内科一般
- 自己PR/患者さんと二人三脚で治療を進めることをモットーとしております。
- 趣味/キャンプ、ウィンタースポーツ
- 好きな食べ物/ラーメン、唐揚げ

痛風とは

高尿酸血症を原因とした関節炎を来す疾患です。ある日突然、足の親指の付け根の関節が赤く腫れて痛みだします。痛みは万力で締めつけられたように激しく、大の大人が2、3日は全く歩けなくなるほどの痛みです。発作的な症状なので痛風発作と呼びますが、これはたいていの場合、1週間から10日経つと次第に治まって、しばらくすると全く症状がなくなります。ただし油断は禁物で、半年から1年経つとまた同じような発作がおこります。そして繰り返しているうちに、足首や膝の関節まで腫れはじめ、発作の間隔が次第に短くなってきます。このころになると、関節の症状だけでなく、腎臓などの内臓の障害も出現してきます。

原因

プリン体と呼ばれる物質の代謝産物である尿酸が、体内に蓄積し尿からの排泄が追い付かなくなってしまうことで関節内(主に下半身の関節)に析出し、発作症状をきたします。プリン体は様々な食品に含まれますが、特に肉類やアルコール類がリスクを高めると言われています。また、尿酸の尿中への排泄に女性ホルモンが

関わっているため、患者さんの90%以上が男性となります。

治療方法

発作時には薬物治療が必要となります。しかし、尿酸値は高値でも発作をおこしていない場合であれば、薬物治療の導入により逆に痛風発作を誘発してしまうことがあります。したがって、検診で尿酸値の異常を指摘された方は、まずは食生活の見直しや、意識的に水分摂取をしっかりと行うといった尿酸値の上昇を防ぐ予防行動が最も大切です。

