

*Dokkyo Medical University Koshigaya Hospital*

 獨協医科大学

越谷病院だより <sup>2008.10</sup>  
**13**号



● 主な内容 ●

患者さま満足度調査の結果	2~3
診療科名の変更について（心臓血管外科）／公開講座のお知らせ	4
患者さま及びご来院のみなさまへ／事故米穀について	5
病院への手紙	6
看護職員募集のお知らせ	7
駐車場の利用について	8

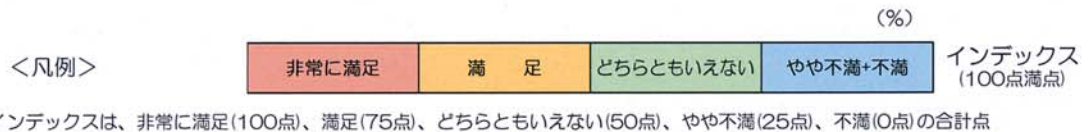
当院では、本年7月に外来・入院患者さまを対象に当院が提供する医療・サービスに対して、患者さまがどのように感じているかを把握することを目的に患者満足度調査を実施しましたので、その結果をお知らせします。

当院といたしましては、この結果を今後の病院運営に適切に反映することで、医療・サービスの一層の充実を図っていきたいと考えております。

ご協力いただきました患者さまに厚くお礼申し上げます。

## 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

- ・調査期間：平成20年7月7日（月）～7月12日（金）
- ・回答者数：1,335人



施設面	満足度 (%)				インデックス (100点満点)
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満+不満	
①交通の便利さ	33.5	55.4	9.4	1.7	80.1
②駐車場の広さや入りやすさ	4.4	24.1	34.7	36.7	45.5
③建物の外観やつくり	8.7	52.9	36.6	1.9	67.0
④総合待合室の設備や雰囲気	9.3	55.0	30.0	5.7	66.8
⑤各科の待合室の設備や雰囲気	6.9	52.1	34.1	6.9	64.4
⑥トイレや洗面所設備	8.6	45.2	30.9	15.3	60.8
⑦売店、食堂、自動販売機	8.9	50.6	33.9	6.5	65.3
⑧案内看板や表示のわかりやすさ	9.5	55.7	27.9	6.9	66.8
⑨清潔感	12.6	63.0	22.3	2.1	71.5
●施設面全般について	8.2	60.6	29.0	2.2	68.6

接遇面	満足度 (%)				インデックス (100点満点)
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満+不満	
①総合案内や会計の対応	15.4	62.0	18.6	4.1	71.9
②各科診療受け付けの対応	17.2	58.8	19.0	4.9	71.8
③看護師の言葉使いや態度	19.5	61.9	16.1	2.5	74.4
④医師の言葉使いや態度	24.0	54.8	17.0	4.3	74.2
⑤検査・放射線技師の言葉使いや態度	16.6	60.8	20.0	2.5	72.7
⑥プライバシーへの配慮	12.6	54.7	29.4	3.3	69.0
●接遇面全般について	10.8	60.9	25.8	2.5	69.9

診療サービス面	満足度 (%)				インデックス (100点満点)
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満+不満	
①診察待ち時間	2.5	18.1	34.5	45.0	39.7
②診察時間	5.7	39.7	40.0	14.6	58.2
③診察後の支払いまでの待ち時間	12.5	52.0	27.7	7.8	66.9
④看護師の説明のわかりやすさ	10.9	59.0	27.3	2.8	69.3
⑤医師の病状や検査結果の説明	16.2	51.0	24.1	8.8	68.1
⑥医師への質問や相談のしやすさ	16.1	48.3	26.4	9.2	67.2
●診察科でのサービス全般について	9.4	52.0	34.2	4.4	66.4

## <入院部門>

- ・調査期間：平成20年7月7日（月）～7月27日（日）
- ・回答者数：287人

(%)

<凡例>

非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満+不満	インデックス (100点満点)
-------	----	-----------	---------	--------------------

\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

院内施設面	①建物の外観やつくり	18.1	59.6	21.5	0.8	73.8
	②医療機器等の設備	31.5	56.7	10.7	1.1	79.6
	③トイレ、洗面、給湯等の設備	17.6	44.1	23.3	15.0	65.1
	④売店・食堂・自動販売機	18.8	54.9	22.9	3.4	72.2
	⑤整理整頓や清掃状態	24.6	58.8	14.3	2.2	76.4
	●院内施設全般について	19.8	63.5	15.2	1.5	75.4
病室環境面	①病室の居心地（清潔さ・広さなど）	22.6	57.3	15.1	5.0	74.2
	②ベッド、寝具、ベッド周り設備	18.9	64.1	13.9	3.2	74.5
	③冷暖房や照明	14.8	56.5	19.9	8.8	69.0
	④食事の内容	17.6	46.0	27.6	8.8	67.3
	⑤食事時間や起床・消灯時間	18.6	55.8	23.4	2.2	72.5
	●病室環境面全般について	16.8	63.4	16.0	3.8	73.2
接遇面	①事務職員の言葉使いや態度	34.9	53.1	10.5	1.5	80.3
	②看護師の言葉使いや態度	52.3	42.7	2.9	2.1	86.1
	③医師の言葉使いや態度	49.1	46.6	4.3	0.0	86.2
	④検査・放射線技師の言葉使いや態度	41.3	48.9	9.1	0.8	82.7
	⑤プライバシーへの配慮	29.7	52.4	14.5	3.3	77.0
	●接遇面全般について	31.3	55.6	11.9	1.1	79.2
診療サービス面	①看護師の説明のわかりやすさ	39.1	51.6	8.6	0.7	82.1
	②看護師の採血や介助の手際よさ	37.9	50.2	11.2	0.8	81.2
	③医師への質問や相談のしやすさ	35.0	48.2	15.7	1.1	79.2
	④医師の病状や検査結果の説明	37.2	49.8	11.9	1.1	80.6
	⑤医師の病状に対する処置の適切さ	40.2	44.6	14.1	1.1	80.8
	●診療サービス面全般について	30.6	56.1	11.9	1.4	79.0

## ●●● 心臓血管外科 診療科名の変更について ●●●

当院心臓血管外科については、開院以来現在に至るまで、主に心臓外科・大血管外科・末梢血管外科・呼吸器外科(肺縦隔の外科)を担当しておりますが、診療科名が「心臓血管外科」であるため、呼吸器外科治療の対象となる患者さまから当科での治療に違和感を持つケースが見受けられました。

このようなことから、患者さまにより分かり易い診療科名を標榜するという意味合いから、下記のとおり診療科名をに変更することになりましたのでお知らせいたします。

なお、これに伴う、診療内容及び患者対応等については、特に変更はなく従来どおりとなります。

- ・ 診療科名：(旧) 心臓血管外科 → (新) 心臓血管外科・呼吸器外科
- ・ 変更日：平成20年11月1日(予定)

## ◆◆◆ 獨協医科大学公開講座のお知らせ ◆◆◆

本学では今年度も公開講座を開催することとなり、越谷病院で今年開催される講座は下記のとおりとなっております。

平成3年よりスタートした公開講座は今年で17年目を迎え、地域の皆様によりご満足いただけるよう充実した講座にしたいと考えております。皆様ぜひお誘いあわせの上、多数ご参加下さい。

### メインテーマ 「急に胸が痛くなったら」

日程・講師氏名

- [1] 11月1日(土) 14:00~15:30  
「おなかの病気で考えられること」  
消化器内科 高橋盛男
- [2] 11月8日(土) 14:00~15:30  
「心臓の病気で考えられること」  
循環器内科 酒井良彦
- [3] 11月22日(土) 13:30~15:30  
「肺の病気で考えられること」  
呼吸器内科 藤原寛樹

1. 会場：獨協医科大学越谷病院  
高架下会議室
2. 受講者定員：70名(申込み順)
3. 申込み：10月1日(水)から  
(土曜・日曜除く)  
午前9時30分~午後4時30分に  
テキスト代1,500円(全3回分)  
を添えて庶務課へ
4. 問い合わせ：獨協医科大学越谷病院庶務課  
048-965-9137



写真は昨年度の公開講座から

## 患者さま及びご来院のみなさまへ ～安全な医療の提供にご協力下さい～

当院では基本方針の一つである「患者さまを中心とした医療の実践」のために、患者さまやご来院の皆さまの安全を第一に考えております。

そのため、万一、以下のような迷惑行為が行われた場合には、やむを得ず診療を控えさせていただきますことや、警察署に通報することがあります。予めご了承くださいますとともに、安全で適切な医療の提供にご協力ください。

- 1) 他の患者さま・ご来院の方々及び病院職員に暴力を振るった場合、またはその恐れが強い場合。
- 2) 大声、暴言または脅迫的な言動により、不当な要求を繰り返し、他の患者さま等に迷惑を及ぼし病院職員の業務を妨げた場合。
- 3) 機器備品・建物設備を故意に破損した場合。
- 4) 診療もしくは面会等の正当な理由なく院内に立ち入り、注意しても退去しない場合。
- 5) 危険物を院内に持ち込んだ場合。

## 医療系学生の実習並びに救急救命士研修生の 受け入れについて（お知らせ）

当院は、医学生・看護学生・医療技術系学生並びに救急救命士などの実習教育機関であり、医療従事者の研修教育機関となっております。

臨床実習等は実際に学生や研修生が当院の施設内において、医師・看護師等の指導の基に患者さまと接し、様々なことを学ぶ教育方法です。

安全で高度かつ最新の医療を担う人々の育成は、大学病院である当院に課せられた重要な使命であることをご理解いただき、ご協力賜りますようお願いいたします。

なお、実習や研修についてお気づきの点がございましたら、指導者または職員へ遠慮なくご連絡いただきますよう併せてお願いいたします。

## 「事故米穀」について（ご報告）

栄養部

マスコミ報道等で既にご承知のとおり、農薬やカビ毒で汚染された「事故米穀（カビ米）」の不正転用・転売による加工食品が、病院や高齢者福祉施設などに流通し消費されたとの報道がありました。

これに伴い、当院で使用している米・加工食品について調査した結果、「事故米穀」を使用した食品は一切使用していないことが判明しましたのでご安心下さい。

当院では、今後も安心安全な食事の提供に努力してまいります。

## 病院への手紙にお答えいたします

～当院の各部署に設置してあります、ご意見箱に寄せられる  
患者さまのご意見・ご要望等「病院への手紙」に対する回答～

### \* 病棟ベッドのマットレスについて

〈41歳女性 入院患者〉

病棟のベッドのマットレスにハードとかソフトがあることを知らなくて、手術の次の日になって腰痛がひどくなり、エライ目にあいました。

そのことを早く知っていたら最初の2、3日も安眠できたのに…

#### お答えいたします

病院のマットレスはソフト面が標準となっているため、既往疾患で普段から腰痛のある患者様以外はソフト面を使用しています。ご指摘のとおり、入院後に腰痛を訴えている患者様に対しては要望を聞いた上で対応しています。今後は術後などに症状が出現する患者様が入ることも念頭に置き、早急に対応できるよう観察を徹底していきたいと思っております。

### \* 中庭について

〈31歳女性 入院患者〉

中庭についてですが、入院患者にとっては唯一外の空気を吸える大事な場所です。しかし、雨が降ってしまうと外に出られずに困ります。雨が降っても屋根があるスペースを造ったり多少出られる工夫をして欲しいです。

#### お答えいたします

中庭については、同様のご意見を多数いただいておりますが、当院は開院から24年を経過し、この間に受診患者の増加や診療科目の増設など規模拡大に伴う各種施設の拡充が進みました。

このため現状では、建築基準法による容積率・建ぺい率とも限界に達している状況であり、敷地内に屋根など建物に付随するものは一切設置できない状況となっております。

このような事情をご理解いただければ幸いです。

### \* 病室やロビーでの電気カミソリの使用について

〈年齢不詳 男性〉

病室やロビーで電気カミソリを使用する人がいます。長時間剃っているので、うるさくてストレスがたまります。即禁止して、使用は洗面所のみとしてください。

昼寝もできず迷惑しています。

#### お答えいたします

患者様は病状や安静度に応じて、髭剃り・洗面を病室で行うことがありますので、即禁止にすることは難しいと思われます。洗面所以外での髭剃り・洗面介助の際は看護師が同室の患者様にご理解・ご協力いただけるよう声掛けしてまいりましたが、ご指摘にもありましたロビーでの電気カミソリの使用については、今後見かけたら随時看護師が注意の声掛けをして、洗面所までご案内するようにいたします。

入院にあたっては「入院のしおり」に添ってオリエンテーションを行っておりますが、患者様同士が快適な入院生活を送れるよう、より一層努力していきたいと思っております。

## がん治療のサポートやご相談をお受けしています。

当院は平成20年2月に「地域がん診療連携拠点病院」として認可されましたが、その大きな役割の一つとしてホスピスケア認定看護師によるがんを治療する患者さまとご家族を支援しております。どんな小さなことでもお気軽にご相談下さい。

例えば

- ① 痛みや吐き気など苦しい症状を何とかして欲しい。
  - ② 家に帰りたいが、症状が安定せず在宅療養の自信がない。
  - ③ 医師から説明を聞いたが、難しくて良く分からない など
- その他治療や生活上の心配事、聞きたいことなどをお伺いします。

\* お問い合わせは担当部署の看護師までお願いします。

## 看護職員（看護師・助産師・夜勤専従看護師）募集のお知らせ ～当院で一緒に働いてみませんか？～

当院では、現在下記のとおり看護職員（平成20年度採用）を募集しております。

### ＜募集要項＞

募集職種	看護師、助産師、夜勤専従看護師
応募方法	看護部に直接電話連絡の上、必要書類を郵送または持参
応募資格	助産師、看護師学校卒業見込みの方および資格のある方
応募書類	履歴書（写真添付）、個人票、健康診断書、成績・卒業見込証明書 有資格者は、履歴書（写真添付）、個人票、健康診断書、免許証のコピー 応募書式及び給与・待遇等については当院ホームページをご参考ください。 <a href="http://www.dokkyomed.ac.jp/hosp-k/">http://www.dokkyomed.ac.jp/hosp-k/</a>
試験日等	随時相談
応募締切	随時相談
選考方法	筆記試験、面接
合否通知	本人へ連絡

### ＜書類の提出先および問い合わせ先＞

〒343-8555

埼玉県越谷市南越谷2-1-50

獨協医科大学越谷病院 看護部

TEL：048-965-9104（直通）

※ 中途採用（常勤・パートタイム）も随時受付しております。



## 当院でボランティア活動をしてみませんか! ～あなたの優しさを待っています～

当院では、外来患者さまのご案内等のボランティア活動をしていただける方を募集しております。

ご自身もしくはお知り合いの方で当院においてボランティア活動してみたいと思われる方は、お気軽に下記窓口までご連絡ください。皆様のご応募をお待ちしております。

- 応募要領：（１）健康で体力に自信があり、秘密を守れる方  
（２）当院よりあまり遠方でない方  
（３）活動日時はご相談に応じます。

\* 詳細につきましては、面接の上決定します。

- 担当窓口：庶務課庶務係（048-965-9137直通）

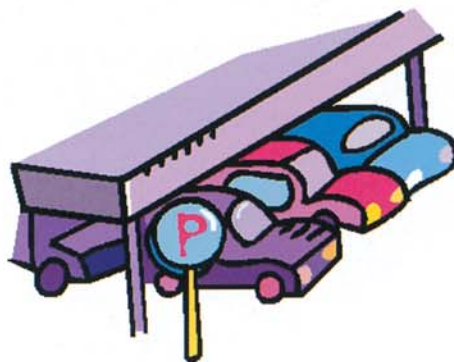
## 駐車場の利用について

1. 当院高架下駐車場をご利用の方は下記の場所で駐車カード（磁気カード）の割引入力を行いますので、お申し出下さい。

- （１）患者様……………各診療科窓口
- （２）お見舞いの方……守衛室

2. 駐車料金

- （１）患者様…………… 4 時間まで200円  
以後30分毎に100円
- （２）お見舞いの方…… 1 時間まで250円  
以後30分毎に100円



3. 駐車券は紛失しないようにして下さい。

4. 万一駐車券を紛失した場合は、一般料金をお支払いいただきます。

5. 駐車場内では徐行で安全運転をお願いします。

6. 駐車の際は、必ずサイドブレーキ・鍵を掛けてください。

7. 駐車場内における事故・盗難・火災等について当院では一切の責任を負いません。