

当院では、昨年 12 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くと考えております。

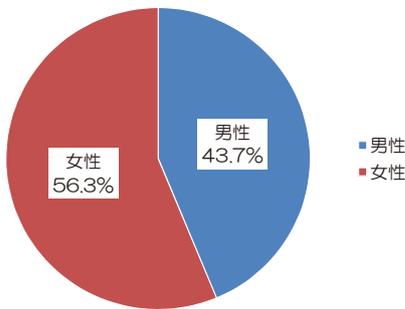
ご協力いただきました患者さまに厚くお礼申し上げます。

# 患者さん満足度調査の結果 〈外来部門〉

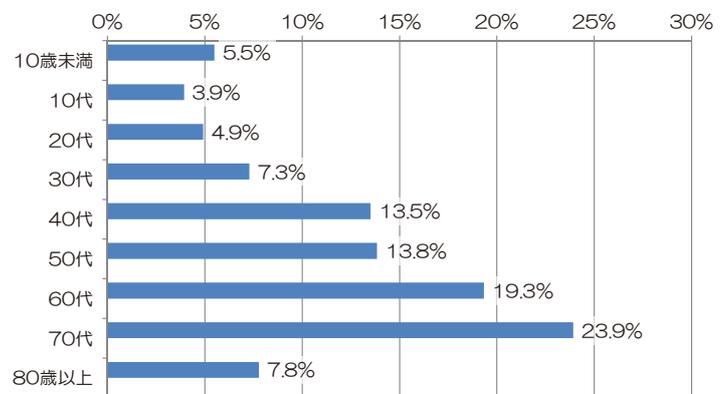
平成30年12月3日～平成30年12月8日実施、回答者数1,260人

## ■回答者の性別・年齢

<性別> 有効回答数：1,212人

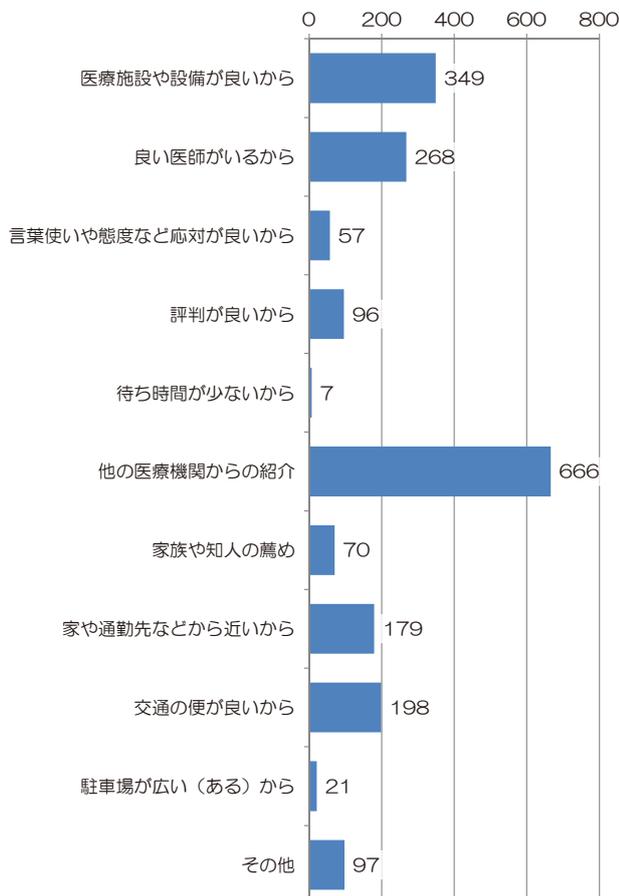


<年齢> 有効回答数：1,221人



## ■当院の選択理由(複数選択可)

(単位：件)



## ■総合評価点

有効回答数：1,011人

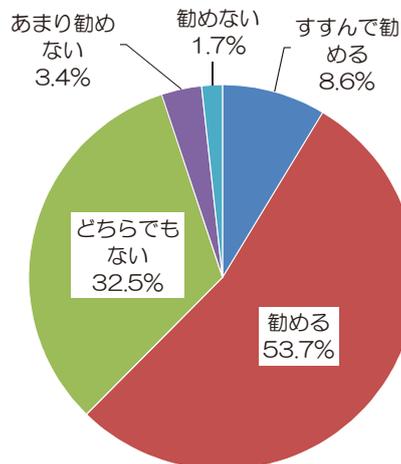
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点： 77.9点

## ■紹介・推薦意向

有効回答数：1,042人

「当院を誰かに勧めたいと思いますか」



概要版

■個別項目の満足度

※インデックス：非常に満足（100点）、満足（75点）、ふつう（50点）、やや不満（25点）、不満（0点）の平均点  
※わからない、無回答は除外して集計

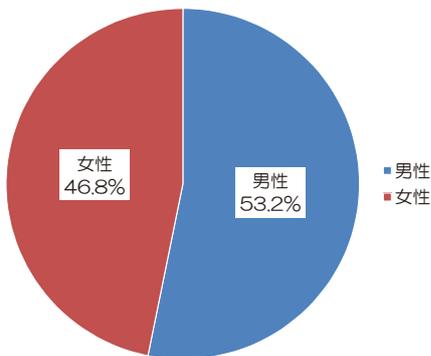


# 患者さん満足度調査の結果 〈入院部門〉

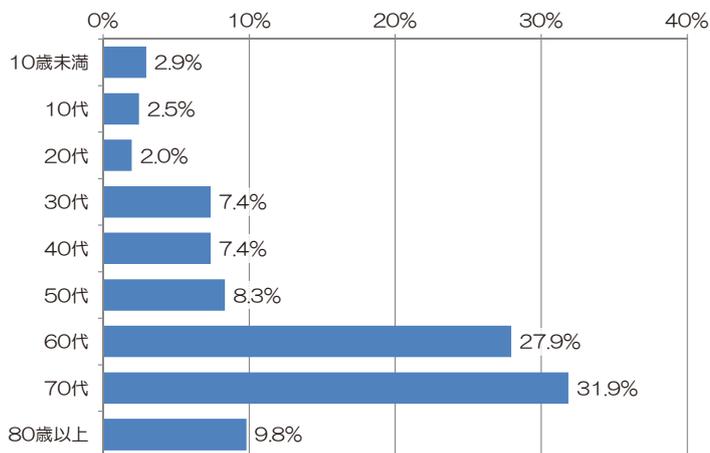
平成30年12月3日～平成31年2月7日実施、回答者数209人

## ■回答者の性別・年齢

<性別> 有効回答数：205人

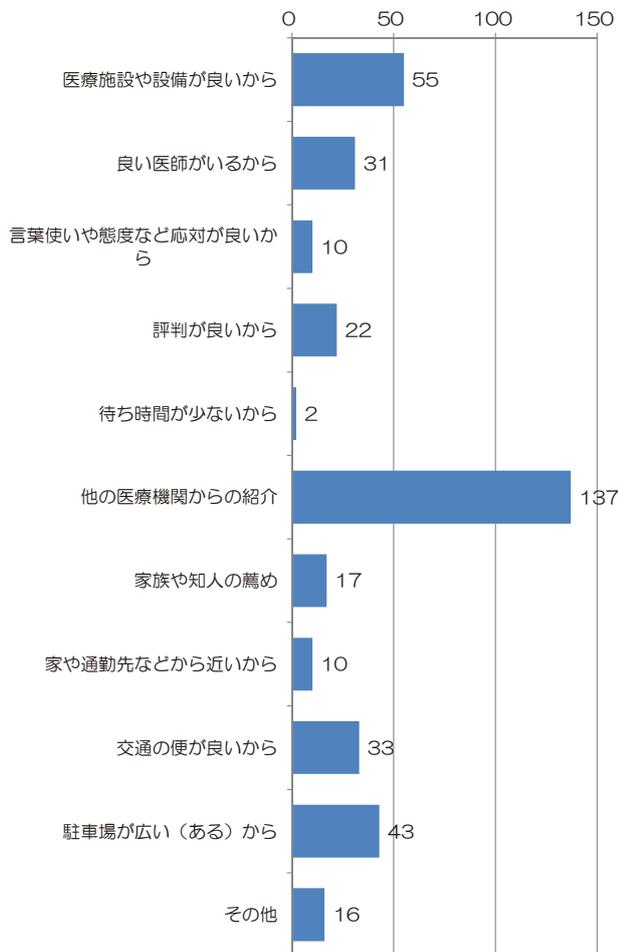


<年齢> 有効回答数：204人



## ■当院の選択理由(複数選択可)

(単位：件)



## ■総合評価点

有効回答数：200人

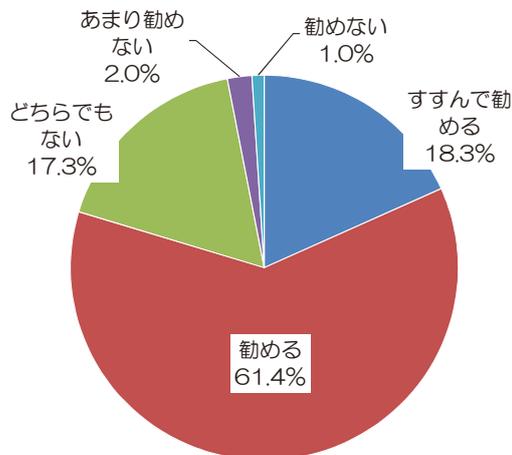
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点： 83.5点

## ■紹介・推薦意向

有効回答数：197人

「当院を誰かに勧めたいと思いますか」



概要版

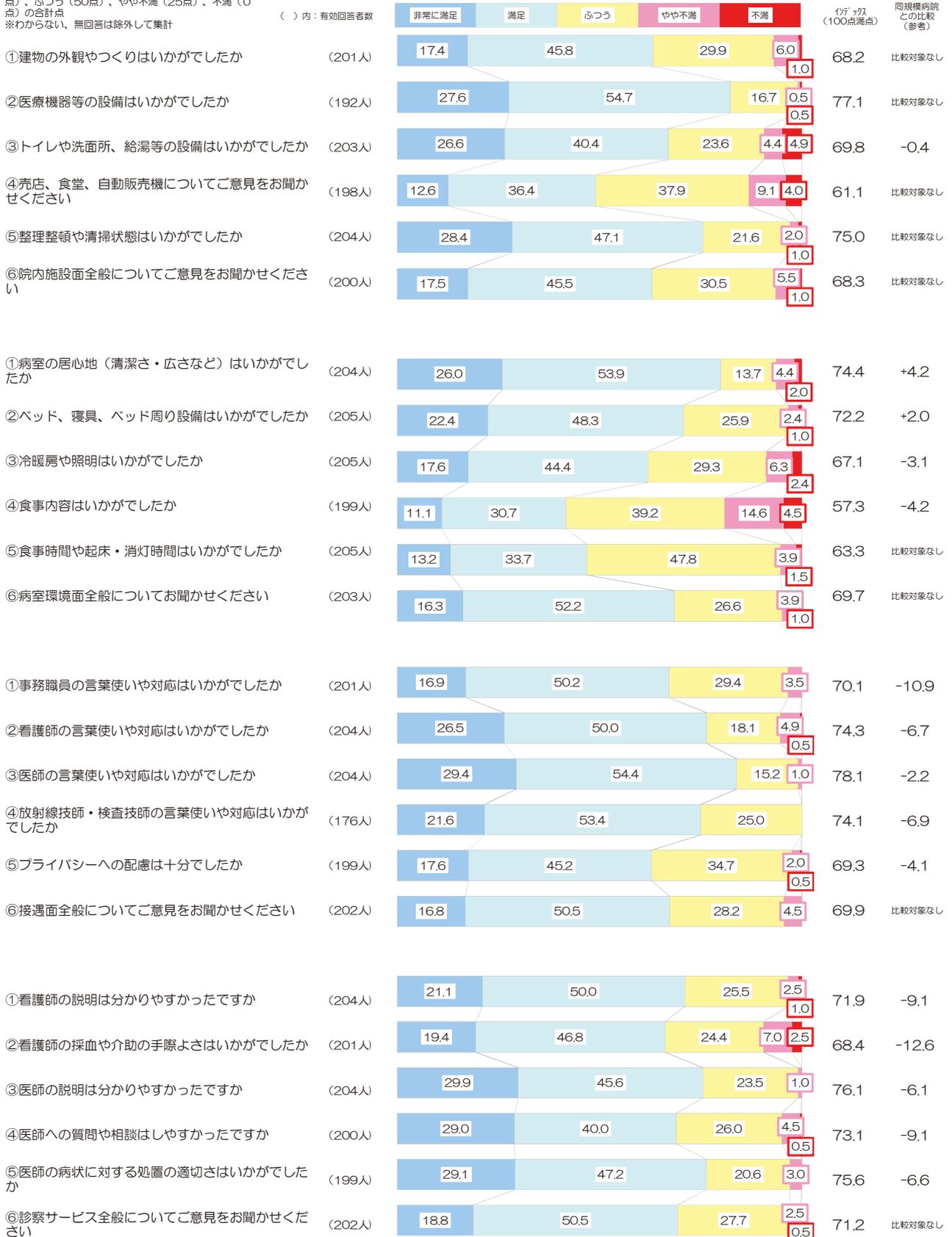
■個別項目の満足度

※インデックス：非常に満足（100点）、満足（75点）、ふつう（50点）、やや不満（25点）、不満（0点）の合計点  
 ※わからない、無回答は除外して集計

（ ）内：有効回答者数

〈凡例〉

(%)  
 カデック  
 (100点満点)  
 同規模病院  
 との比較  
 (参考)



## 総合患者支援センター 在宅医療部門について

在宅医療部門は私どもの大学病院に入院されていた患者さんや通院している患者さんを対象に、住み慣れた自宅や施設で治療を受けられるようサポートを行うため、2018年4月に訪問診療と訪問看護が開始されました。

なお、詳しいことは当院のホームページをご参照ください。

### ○特徴・特色

これまで当院では訪問看護を行っており、退院直後の不安定な患者様をいち早く安定した状態で生活の場に戻す役目を担ってまいりました。多くの地域では在宅支援診療所など既設の医療施設が存在していますが、大学病院では医療依存度が高い患者さんが多く、現行の地域医療サービスでは在宅移行が難しい対象の方へ在宅医療の提供を開始いたしました。対象となる患者さんについては疾患や併存症などの身体的要素だけでなく、療養環境や介護必要度など多くの状況を勘案して検討・対応してまいります。

### ○訪問診療

医師が居宅を訪問して、計画的な医学管理の下に定期的に訪問して診療をおこなうものであり、在宅医療部門の訪問診療では、当院かかりつけの患者に対し主診療科との連携のもと、現行では総合診療科の医師が定期的な訪問診療を行います。日中の定期訪問診療のため夜間対応は行えず、緊急や入院の際は当院へご連絡いただき主診療科のもとで対応となります。

次のような対象者を想定し、主診療科からの依頼を受けチームカンファレンスを経て介入を開始致します。

- 1) 内科系：在宅療養管理（薬物療法、腹膜透析など）が必要、神経難病（ALS、パーキンソン病等）で通院困難など
- 2) 外科系：術後やカテーテル管理などの処置が必要
- 3) 小児系：重症心身障害で内科適応年齢に達しており、当院の医療的管理・指導が引き続き必要
- 4) 終末期：退院後に在宅療養期間を過ごせる見込みがある



### ○訪問看護

当院を受診している在宅患者さん及びそのご家族が可能な限りその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようその療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことを目的としております。現在は健康保険法に該当する方で原則として1ヵ月に1回以上、当院に受診もしくは当院の訪問診療を受けている方が対象です。訪問看護は患者さん本人のみではなく介護者及びご家族を含めて介入の対象といたします。

- 1) 病状が変化しやすく定期的に病状の観察が必要な方
- 2) 患者さん・ご家族が在宅療養に不安や心配があり、療養や介護上の指導が必要な方
- 3) 在宅療養で医療・看護処置や医療器具・服薬などの専門的管理を必要とする方
- 4) 終末期をできる限り在宅で過ごしたいと希望する方



# 患者支援窓口

昨年 11 月に総合患者支援センターの患者支援窓口がオープンしました。患者支援窓口では、入院される患者さんに入院前に窓口においていただき、入院に関する準備を行います。

内容は、看護師による問診、薬剤師による服薬確認と説明、歯科受診、麻酔科受診などです。

これらを受診いただくことで、入院期間中のスケジュールがわかり、入院時や入院後に必要な手続き、必要書類等をもれなく準備いただくことができます。また、手術を予定される患者さんは安全な手術に必要な口腔内のケアや麻酔の説明などをお受けいただき、入院後の治療や療養生活が安全かつ計画通りに進むようになります。

安全な診療には、患者さんの詳しい情報が必要になります。この情報を入院前にお伝えいただくことで、患者さん毎の事前の準備が可能になり安全性を高めることになります。

当院の入院期間は短く、多様な問題が入院後に対応しきれないことがあり、退院後の患者さんが不便をお感じになることを解消したいという思いから患者支援窓口の運用を始めました。

## 患者支援窓口の利用方法

- \* 外来で入院が決定した日に患者支援窓口の予約をお取りください。受付は守衛室前にございます。
- \* 患者支援窓口の予約は原則 2 日間ですが、患者さんによっては 1 日の場合もあります。
- \* ご高齢や不安が大きい患者さんは、ご家族と一緒に来院できる日を予約ください。
- \* 予約から患者支援窓口受診までの間に入院に必要な書類の準備をしていただき、窓口受診日に持参ください。
- \* 受診当日は診察券を外来受付機に通してから予約時間に患者支援窓口にお越しください。
- \* 看護師・薬剤師の面接をし、その後、該当される方は麻酔科・歯科を受診します。

患者支援窓口を受診された患者さんより、入院前の説明で安心して入院することが出来ましたという声を頂いています。

入院前に行えることを済ませ、入院後は安心して治療、療養生活に専念できるようにサポートします。



## 埼玉医療センター消防訓練を実施

2月21日（木）午後4時より、4号館3階F3病棟シャワー室を出火元とし、夜間を想定した消防訓練を実施いたしました。

今回は前回の消防訓練の反省点をもとに、事前に訓練の進行を伝えないブラインド型訓練とし全部署が被災状況報告書を対策本部へ提出できるかを確認しました。

訓練終了後、岡田病院長より「いつ起こるかわからない災害や火災ではあるが、今後も準備を怠らずに今回の訓練を次に生かして精進してほしい」とお言葉いただきました。また、越谷市消防署蒲生分署からは「初期消火班が火災現場へ駆けつける際は消火器をなるべく多く持っていくことが大事です」と今後の訓練に役立つお言葉をいただきました。

今後とも自衛消防本部長を中心とし、防災活動に努めていきたいと思っておりますので、教職員をはじめ、患者さんにおかれましてはご理解とご協力をお願い申し上げます。



## 病院への手紙にお答え致します

～2019年春号～

### \* 売店で販売しているオムツについて

ローソンでビックサイズ以上のオムツを取り扱ってほしい。

お答えいたします

平成31年3月22日(金)よりパンツ式ビックサイズのオムツを店頭で販売しております。(獨協メディカルサービスより)

### \* 入院時の説明について

入院時に病室のトイレや洗面台の場所、使用方法などを教えてほしい。

お答えいたします

入院時の説明について、トイレ・洗面所の場所や使用方法を加えさせていただくと同時に入院時のしおりにも追記しました。(看護部より)

### \* 湿度について

院内の乾燥が気になる。

お答えいたします

結露対策等を考慮し湿度の設定をしていますが、再度設定を見直します。(施設課より)

### \* トイレについて

外来棟2階の女子トイレの数が少ない上に和式で使いづらい。

お答えいたします

今後改修を検討しており、全てを洋式に変更する予定です。(施設課より)

### \* 採血について（お礼）

本日担当の採血の方が大変丁寧なうえ、上手でした。ありがとうございました。

### \* 入院期間中について（お礼）

80 代の母が緊急で運ばれて 2 週間近くお世話になりました。医師、看護師の方には手厚い看護をしていただき感謝しています。

### \* 入院食について（お礼）

入院食はまずいというイメージをずっと持っていたが、イメージは一層されました。1 日 3 食美味しくいただきました。

## 病院への手紙について

患者様から寄せられる「病院への手紙」につきまして、病院長をはじめとする当院幹部役職者が目を通したうえで、該当部署に回答及び今後の対応などを報告させています。

また、月 1 回開催している医療サービス委員会において改善案の計画・立案を行っており、その中で改善できるものは早急に改善し、検討を要するものは少しでも患者様のご要望にお応えできるよう日々努力しております。

この「病院への手紙」について、基本的にはお返事をお出ししておりません。ただし各該当部署と協議のうえ、必要であると判断させていただいた場合は返信することもございます。皆さまからのご意見を当院の貴重な財産として真摯に受け止め、より良い病院づくりの一助にしたいと考えております。

なお、皆さまからのご意見、そしてその回答については、この病院便りを通じて一部ご紹介させていただいておりますが、それ以外のものにつきましても、現状において可能な限り然るべき対応を行っていることをご理解賜りたいと思います。