

原泌尿器科病院 透析室だより

2023(令和5年) 9月発行

第86号

発行者 原泌尿器科病院 透析室

病院理念

信念を持って真摯に医療をおこなうこと

基本方針

患者さんが納得される最適な医療を 安全に提供します
患者さんにとって良いことは 優先しておこないます
最新の治療法を積極的に取り入れます



ご回答に対する返答が遅れてしまい、誠に申し訳ありません。

＜患者満足度調査 2023年＞

期間：2月16日～2月25日の10日間

対象：期間中に当院で透析を受けられたすべての透析患者さん

今年は150名の患者さんへお配りし、66名の方からご回答をいただいております。

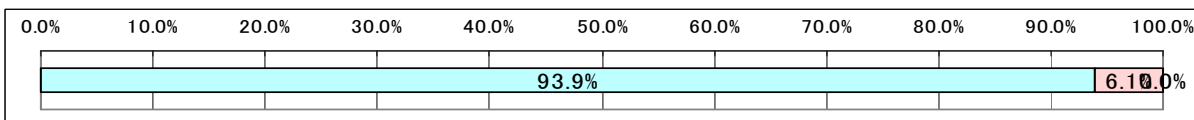
回答率は去年の49%に対し、44%で5%の減少でした。

ご回答いただきありがとうございます。

□ はい □ いいえ □ 無回答

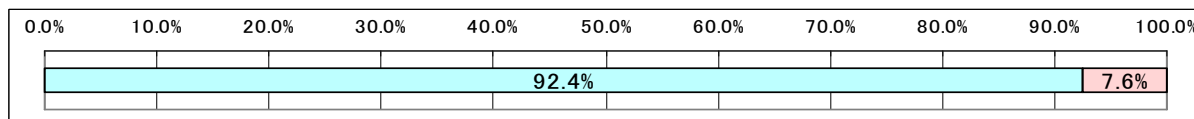
① 透析室の環境は静かでしたか？

はい：93.9%(62名)、いいえ：6.1%(4名)、無回答：0%(0名)



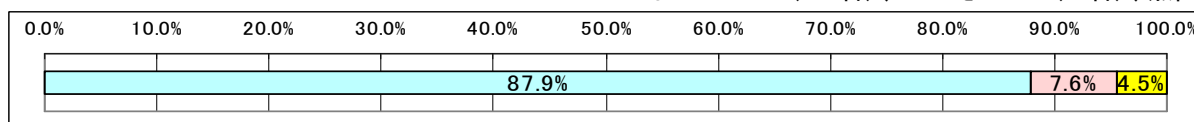
② ベッドやその周囲は清潔に保たれていましたか？

はい：92.4%(61名)、いいえ：7.6%(5名)、無回答：0%(0名)



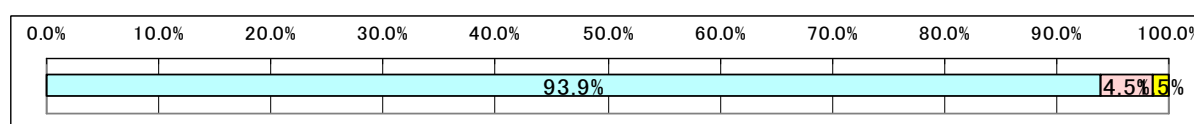
③ お手洗いは清潔に保たれていましたか？

はい：87.9%(58名)、いいえ：7.6%(5名)、無回答：4.5%(3名)

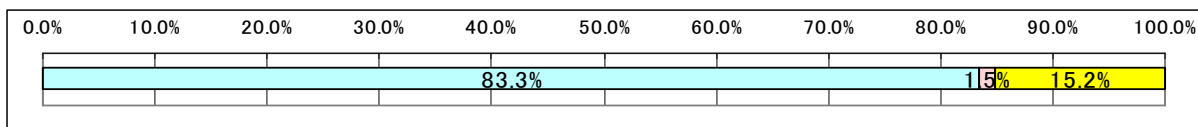


④ 地下1階の更衣室・待合室は清潔に保たれていましたか？

はい：93.9%(62名)、いいえ：4.5%(3名)、無回答：1.5%(1名)



⑤ 談話室は清潔に保たれていましたか？ はい:83.3%(55名)、いいえ:1.5%(1名)、無回答:15.2%(10名)



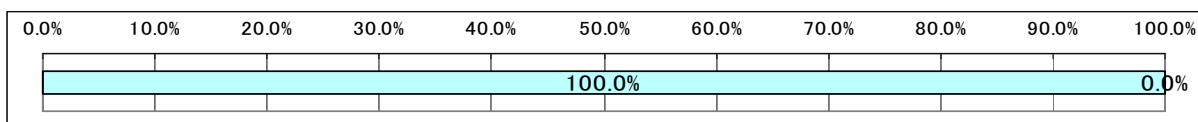
すべての問いに対して、80%以上の高評価をいただいております。

⑤ 談話室は清潔に保たれていましたか？の問いで無回答が多かった理由として、使用していないため、分からないとの意見が多かったです。

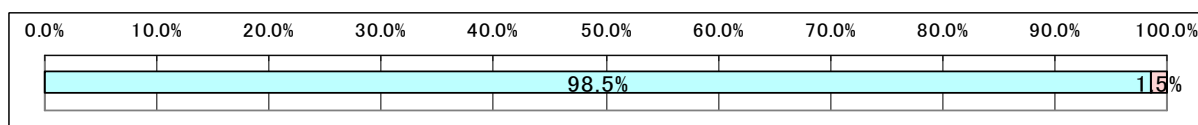
Q2. 医師の対応についてお尋ねします。

□はい □いいえ □無回答

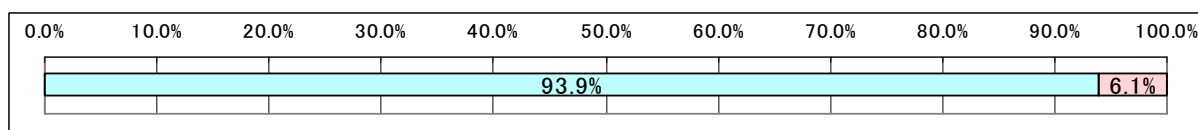
① 身だしなみは清潔でしたか？ はい:100%(66名)、いいえ:0%(0名)、無回答:0%(0名)



② 言葉使いはわかりやすく丁寧でしたか？ はい:98.5%(65名)、いいえ:1.5%(1名)、無回答:0%(0名)

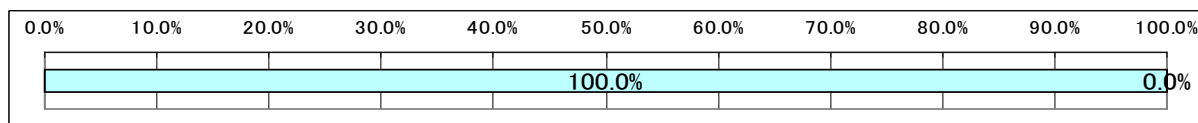


③ 話しかけやすい態度でしたか？ はい:93.9%(62名)、いいえ:6.1%(4名)、無回答:0%(0名)

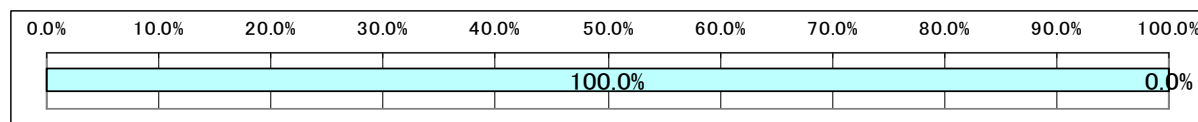


Q3. 透析室スタッフの対応についてお尋ねします。

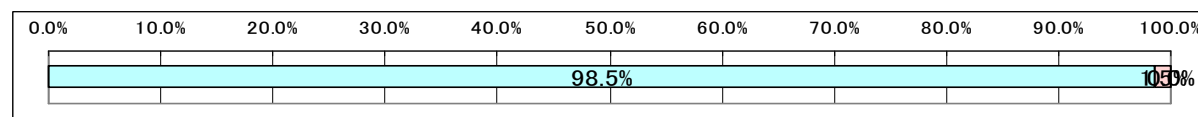
① 身だしなみは清潔でしたか？ はい:100%(66名)、いいえ:0%(0名)、無回答:0%(0名)



② 言葉使いはわかりやすく丁寧でしたか？ はい:100%(66名)、いいえ:0%(0名)、無回答:0%(0名)



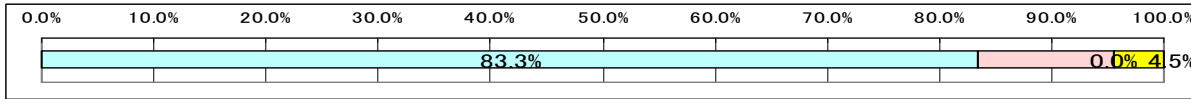
③ 話しかけやすい態度でしたか？ はい:98.5%(62名)、いいえ:1.5%(1名)、無回答:0%(0名)



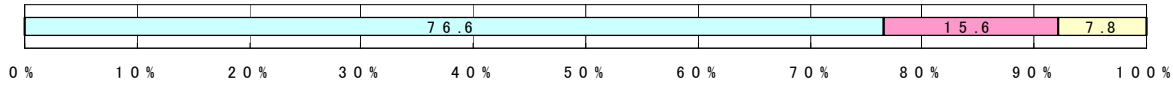
医師・透析スタッフの対応について、すべての問いに対して、90%以上の高評価をいただいております。今後も高評価をいただけるように丁寧な対応を心がけていきます。

Q4. 穿刺や抜針についてお尋ねします。

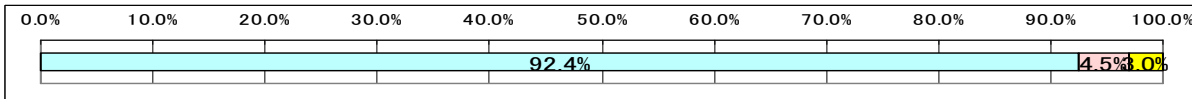
- ① 穿刺技術に不満はありませんか？ はい:83.3%(55名)、いいえ:12.1%(8名)、無回答:4.5%(3名)



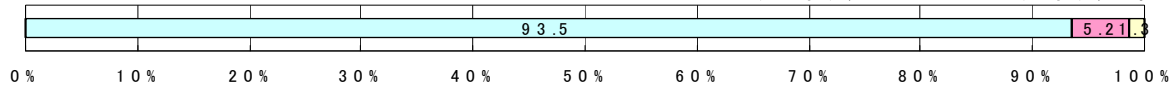
- 前年度 はい:76.6%(59名)、いいえ:15.6%(12名)、無回答:7.8%(6名)



- ② 針を抜く際に固定のテープは丁寧に剥がせていますか？ はい:92.4%(61名)、いいえ:4.5%(3名)、無回答:3.0%(2名)



- 前年度 はい:93.5%(72名)、いいえ:5.2%(4名)、無回答:1.3%(1名)

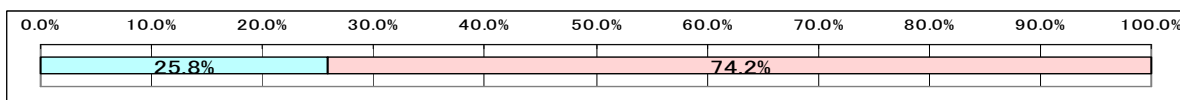


- ① 穿刺技術に不満はありませんか？の問いに対して、前年度と比べて「はい」の回答が76.6%から83.3%に増加しており、勉強会やスタッフ同士での指導により技術が向上した結果だと思えます。
- ② 針を抜く際に固定のテープは丁寧に剥がせていますか？の問いについては、前年度と同様に90%以上の高評価をいただいております。

穿刺やテープの剥がし方について、スタッフ間で不満足意見を共有して、注意や指導をしていきます。

Q5. 災害用伝言ダイヤルについてお尋ねします。

- ① 練習に参加したことがありますか？ はい:25.8%(17名)、いいえ:74.2%(49名)

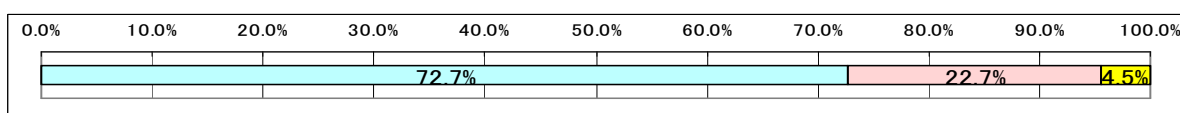


- ② ①で「いいえ」を答えた方にお尋ねします。

練習に参加したことがない理由は何ですか？

1. 知らなかった 25名
2. 練習しなくても出来る 6名
3. 練習はしたいが忘れてしまう 10名
4. 面倒である。 8名

- ③ 今後も練習は必要ですか？ はい:72.7%(48名)、いいえ:22.7%(15名)、無回答:4.5%(3名)



- ① 練習に参加したことがありますか？の問いについて、「はい」の回答が25.8%と少なく、また「いいえ」と回答した理由は何ですか？の問いについて、「知らなかった」の回答が多かった理由として、災害用伝言ダイヤルの周知がまだまだ足りていないと考えます。
- ③ 今後も練習は必要ですか？の問いでは、「はい」の回答が多いため、今後も継続していこうと思えますが、「練習はしたいが忘れてしまう」との回答も多かったです。
- 今後としては、災害委員で話し合いをして、多くの患者さんに練習してもらえるように改善していきます。

患者満足度調査 御意見

ご意見の正確性を保つ為に、誤字・脱字は無修正とし、原文を忠実に記載しています。ご理解ください。

- 先生方をはじめ透析室スタッフ全員、親切で明るく接してもらい大変感謝しています。治療に於いても満足度 100%に近いと思います。これ以上の贅沢を言ったら、きりが無いほどです。これからも宜しくお願い致します、満足！！満足！！
- いつもいただく”お弁当”最高です。内容、味付けすべて満足！！スタッフの皆さまに「星3ツ」です。
- いつもみなさんには良くしていただき感謝しています。穿刺のうまい方、そうでない方、速い方、遅い方の差が大きいなとおもいます。仕方がない事ですが、これからも日々の努力よろしくお願ひします。
- 総合的にみて概ね満足しております。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
- いつもお世話になっています。スタッフの皆様にはお声を掛けて頂いているお陰で透析も安心して受けられています。ありがとうございます。
- コロナ感染から3年、医師やスタッフの皆様も緊張の連続だったと思いますが、その中で透析室に広がらない為に、とても気を配り、少しでも熱があれば即検査をしてくださり、感染拡大防止のために努力をし続けている事に感謝しています。個々の患者の必要にも対応していただいている事にも感謝しています。これからも引き続きよろしくお願ひ致します。
- 先生やスタッフの方々には大変よくしていただき感謝しています。
- 昨年、透析導入以来、通院させていただいています。やむないことと承知はしているものの、はたして日々通院できるのか等々、なにかと心配していましたが、現在なんとか通院できているのも両先生はじめ皆さまの親切なご対応のおかげと感謝しております。臨時透析等に際しても便宜を計っていただき有難いです。引続き宜しくお願ひいたします。
- いつも「ありがとう」しかありません。特に受け付けの方、毎日毎日毎日出勤して、いただき感謝します。本当にありがとうございます。イヤな日もあると思いますが、おくびにも出さず、同じ明るいペースでお仕事していただき申し訳けないです。お体、充分、お気付けの上、続けていただければ幸いです。

●いつもお世話になり、ありがとうございます。感謝しかありません。

スタッフの皆さんも、体に気をつけて、いつまでも。原病院でお仕事頑張ってください。
ありがとうございます。

●コロナの時期が続き、インフルエンザや発熱での隔離透析が続き、看護師さんも大変だ
と思うが、体に気をつけて頑張りたいと思っています。

⇒感謝、労いのお言葉いただきありがとうございます。

5月よりコロナに関する行動制限も緩和されておりますが、コロナがなくなったわけでは
ありません。

透析室では感染防止対策に努め、安心して透析を受けることができるように皆様のお言葉
を励みに引き続き頑張りたいと思います。今後ともご協力よろしくお願いします。



●荷物を解体するのか、やかましくてしょうがない。もっと静かにして下さい。

⇒申し訳ございません。荷物の整理を行う際は静かに行うように注意いたします。

●患者さんの中に、難聴の方？がいらっしゃるようで声が大きく、

大きな声を出して話される人がいるようで少し気になります。

スタッフの人は、治療以外の無駄話をなるべく少なくした方がいいと思います。

⇒私語は謹んでいくように注意いたします。

耳の遠い方についてはコミュニケーションをとるために大きめの声で話すことがありますが、
ご理解いただきますようよろしくお願いします。

●看護師さんは丁寧で優しい人も多いが、中にはデリカシーの無い冷たい対応する看護師
もいる。気分次第で態度が変わる人もいるので初心を忘れて欲しくないと思う。

⇒申し訳ございません。スタッフに指導して参ります。

●ベッドに当たるのを、やめてほしいです。(すごく揺れるので)

⇒申し訳ございません。ベッドサイドでの移動時は周辺環境に更に注意して参ります。

●穿刺はベテランの方に限って大ざっぱが目につきます。痛いです。

針と垂直に押さえつけるだけの穿刺は痛いです。

●抜針の時、針ささった状態でタンポンを押さえて抜くのをやめてほしいです。

⇒申し訳ございません。技術向上に努めて参ります。

●先生やスタッフの皆様にはいつも親切にして頂き、とても感謝しています。

2つ気になることがあるので書かせて頂きます。いつもふとんに髪の毛がついています。

〇〇さん、スリッパを足で蹴ってよけるのはやめて下さい。

⇒申し訳ございません。ベッドの清掃については透析後毎回行っておりますが今後も徹底して行えるように注意いたします。スリッパについてはスタッフに指導しております。

●協力的であった古い会員さんが沢山亡くなり、腎友会へ入会してくれる新しい人も減り、この先透析患者の優遇措置が続くかどうか不安である。1ヶ月に数万円の患者負担になるかも知れないのに。患者の権利は自己主張するが、義務は果たさない人の多くなったことが情けなくも思う。本当に経済的に負担が無理なら仕方がないが、医師側から患者が初めての透析を受けるときに、もっと積極的に入会を勧めてもらえないものかと思う。同乗するバスや更衣室でも挨拶も返さない患者が、若い女性看護師さんとはペラペラ喋っているので呆れる。いい年して挨拶も出来ずに恥ずかしいと思うが。患者同士でもせめて挨拶くらいはして、お互いに気持ち良く透析を受けたいものだと思う。

⇒医師側から腎友会について積極的に勧誘することは強要することになりかねないため、申し訳ありませんが出来ません。医師、スタッフからも腎友会の紹介は以前よりさせていただいておりますので今後も継続して紹介していきたいと思っております。

挨拶はコミュニケーションとして大切ですのでお互いに尊重し合って関わっていききたいですね。

●更衣室に午後からの透析の方がやたら早く来院され、買い物してきた果物・食べ物を知り合いにさし上げたりされているのは不快です。また早く来て時間をもて余し、健康自満などされるのは不快きわまりないです。

●更衣室が混んでいる時に本を読んでいる男性がいるが外で読んで欲しいと思う。
(昼過ぎ EV 側のドアを開けてすぐのところ)

⇒感染拡大のリスクの観点からも持参された果物や食品の渡し合いは控えていただきたいと思います。受け渡し合いしないように更衣室にお知らせを掲示させていただきたいと思います。更衣室では混雑している場合、皆様お互いに配慮していただき、譲り合ってご使用されますようによろしく願います。

●透析患者は午後 1 時過ぎに来ている人が多いので、先に体重を計らせて、また待合室へ戻るように出来ないだろうか。午後 1 時 25 分まで待合室で待って 2 階へ上がって更に体重測定を待っている間、冬は寒いし、疲れるので改善して欲しい。時間が無駄に感じる。

⇒午前の患者様は 13 時過ぎまで透析治療を行っており、体重測定は透析後の患者様を優先で測定させていただいております。建物の構造上、受付前に座る場所を確保する事は難しく、午後の患者様が先に体重測定し待合に戻る事は受付前やエレベーターの混雑が予想されるため、13 時半まで待合室でお待ちになっていただき順番を譲り合って順次体重測定を行っていただきます様よろしく願います。

●建て増しの建築物なので古く暗い感じがする。待合室も壁面にヒビが入っているし、補修工事やリフォームをして少しでも明るい感じになるようにして頂きたい。更衣室が汚いことが多い。食べクズやゴミ、髪の毛が落ちていることもしばしばである。こちらが状況を言っても、何年も壁紙が剥がれていても放置されたままであった。親切な患者さんが自分でテープとカレンダーを貼って補修をしてくれたが、その次の日に病院の方なのかカレンダーがめくられ、小さい壁紙が貼ってあった。してくれるなら、もっと早く気がついてやって欲しい。

●更衣室の床が少しくたないと思います。

⇒髪の毛やゴミの汚れについては、不快な思いをおかけし申し訳ございません。今後も掃除の徹底に努めます。

設備の補修については設備担当者に報告しております。病院内を順次補修して行っておりますので、申し訳ありませんがもうしばらくお待ちください。

●ベッドの高さ調整時、きしむ音を無くすようにして欲しい。

⇒設備担当者に報告し、修理中です。

●待合室にテレビを置いてほしいという声があります。ご検討お願いします。

⇒設備担当者に報告しております。

(施設担当者より)

設備の構造や管理の問題があることや、テレビを設置することで待合室が混雑する可能性もあり、コロナ等の感染リスクが上がることが予想されるため、テレビの設置は難しいかと思われます。申し訳ありませんが、ご容赦くださいますようお願いいたします。音楽を流すことは可能であるため、気持ちが落ち着けるような音楽を流させて頂きたいと思えます。



●透析の時間が長いです。

⇒透析は医師の指示のもと行っている治療であり、透析時間は各人によって違います。透析時間を短くし、早い速度で除水することは体に溜まった老廃物(尿素窒素、クレアチニン、尿酸、リン等)の除去が不十分になることや、血圧低下、下肢つり等の症状を起こす可能性があるためご理解いただきますようお願いいたします。

●9時開始について…普通であれば、9時に透析処置が始まると理解しています。

ここでは9時に受付が始まることで運用されている。5分程度の違いですが、通常理解と乖離していると思う。

⇒9時開始というのは受付の開始時間であり、透析の処置(穿刺や血圧測定等)につきましては、順番に処置していくこととなりますので時間がかかる場合がございますがご了承ください。

- 食事の途中だったので、布マスク着用で受付で所用で出向いたら、受付嬢に患者を10分以上も立たせ本人は着席したまましつこく文句をいわれた。「病院の敷地に一歩足を踏み入れたら不織布マスクを着用しろ」ですと。いくら私が「今食事の途中で談話室に不織布マスクを置いてきており今すぐ着けろと言われても受付前に持ってきてはいないのだから」と説明しても全く聞く耳を持たずしつこく文句をたれ続ける。透析室に入るときはいつもちゃんと二重にマスクを付けていたのに…不織布マスクのみだとアレルギー体質だから皮膚炎になるのです！患者の身体の負担も考えろ！と言いたい。そのくせ、ベッドに枕カバー用のタオルも、シーツ用のバスタオルも敷かないで、直に横になるオジサン達には何の注意もしないのはおかしくないですか？
- 受付の1人が笑顔もなく言い方もきつく怖い。普段は声が小さく聞こえ難いが、聞き返すと怒った様に声が大きくなりきつく返ってくる。その声が出るなら最初から聞こえる様に話して欲しい。怖いので話しかけられません。何か聞く事があれば、もう1人の方に聞いています。

→(透析室受付より)

透析受付の対応に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。私共の日々の業務に当たる姿勢を改めて振り返る機会を頂いたと思いますと共に、大変反省いたしました。今後は患者さんに安心して頂ける接遇を目指して努力して参ります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。

(看護師長:坂井より)

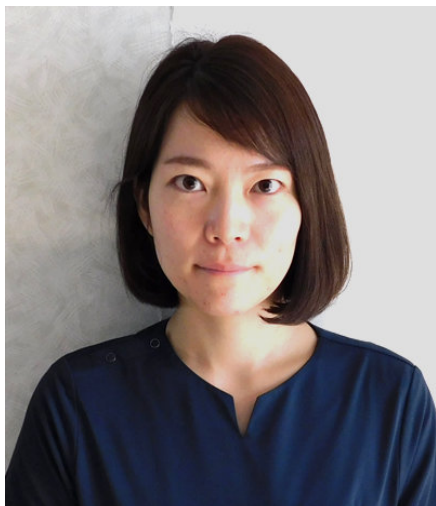
今年も回答をいただきありがとうございました。返答が遅れて申し訳ありません。毎年、設備関連について意見を頂いており、対応可能なものは早めに行っております。病院全体で徐々に修理の計画をしているものもあり数年かかることもあります。限られた空間の中で、できる限りみなさんが安全で安心して治療を受けることができるように、スタッフ一同努めてまいります。

たくさんのご意見ありがとうございました！！
これからも透析室一同、頑張っていきますので
よろしくお願いいたします！



今年度から新しい先生がきました！

医師 山浦 理沙子 (やまうら りさこ)



4月より着任しました山浦理沙子と申します。
これまでに西宮市、宝塚市、大阪市東淀川区で
勤務しておりました。神戸市内で勤務するのは初
めてですが、この地域の方々が安心して透析医
療を受けられるよう、精一杯努力して参ります。
ご迷惑をお掛けすることがあると思いますが、
どうぞ宜しくお願いします。

医師 柳瀬 公彦 (やなせ きみひこ)



神戸市北区にある済生会兵庫県病院で11年勤
務していましたが、このたびご縁があって今年5
月より原泌尿器科病院の一員としてお仕事させ
て頂くことになりました。
透析患者様の人数も多く、すぐに皆様のお名前
や持病を把握することは難しいと思いますが、吉
矢先生・山浦先生をはじめ医療スタッフに教を
頂きながら、皆様の体調管理にお役に立てるよう
努めていきます。