

# 原泌尿器科病院 透析室だより

2022年(令和4年)5月発行

## 第81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



### <患者満足度調査 2022年>

期間：2月21日～2月26日の6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157名の患者さんへお配りし、77名の方からご回答をいただきました。

回答率は去年の45%に対し、49%で4%の増加でした。

ご回答いただきありがとうございます。

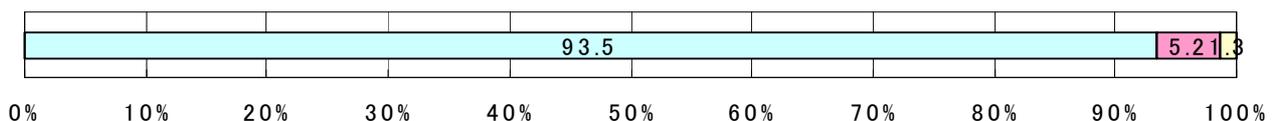
□ はい □ いいえ □ 無回答

① 透析室の環境は静かでしたか？ はい:81.8%(63名)、いいえ:11.7%(9名)、無回答:6.5%(5名)

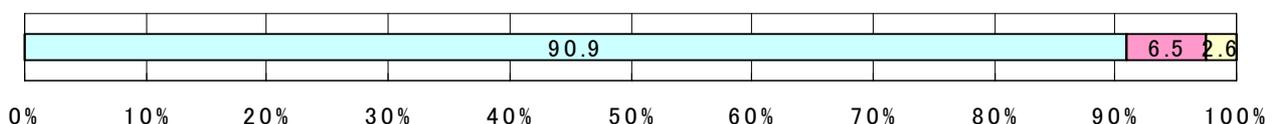


② ベッドやその周囲は清潔に保たれていましたか？

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

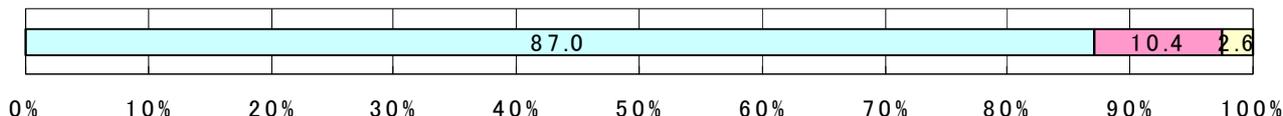


③ お手洗いは清潔に保たれていましたか？ はい:90.9%(70名)、いいえ:6.5%(5名)、無回答:2.6%(2名)



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:87.0%(67名)、いいえ:10.4%(8名)、無回答:2.6%(2名)



⑤ 談話室は清潔に保たれていましたか？

はい:87.0%(67名)、いいえ:0%(0名)、無回答:13.0%(10名)



すべての問いに対して、80%以上の高評価をいただきました。

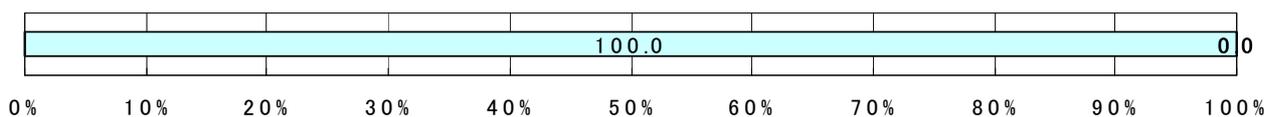
⑤ 談話室は清潔に保たれていましたか？の問いで無回答が多かった理由として、使用していないため、分からないとの意見が多かったです。

Q2. 医師の対応についてお尋ねします。

はい いいえ 無回答

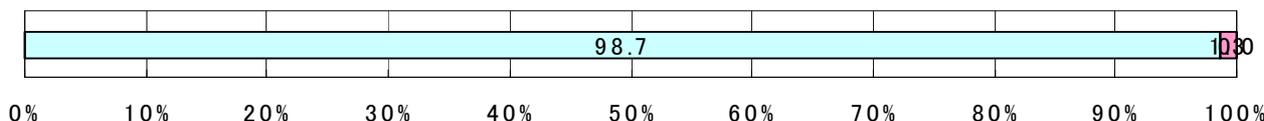
① 身だしなみは清潔でしたか？

はい:100%(77名)、いいえ:0%(0名)、無回答:0%(0名)



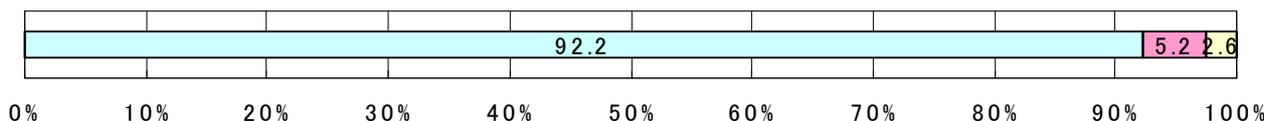
② 言葉使いはわかりやすく丁寧でしたか？

はい:98.7%(76名)、いいえ:1.3%(1名)、無回答:0%(0名)



③ 話しかけやすい態度でしたか？

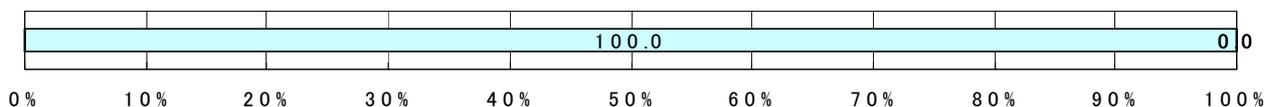
はい:92.2%(71名)、いいえ:5.2%(4名)、無回答:2.6%(2名)



Q3. 透析室看護師の対応についてお尋ねします。

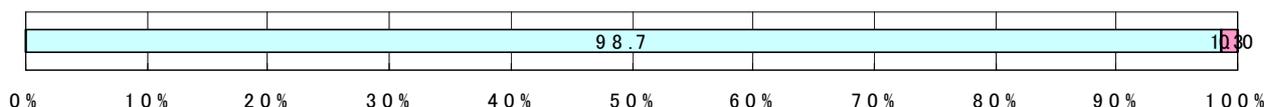
① 身だしなみは清潔でしたか？

はい:100%(77名)、いいえ:0%(0名)、無回答:0%(0名)



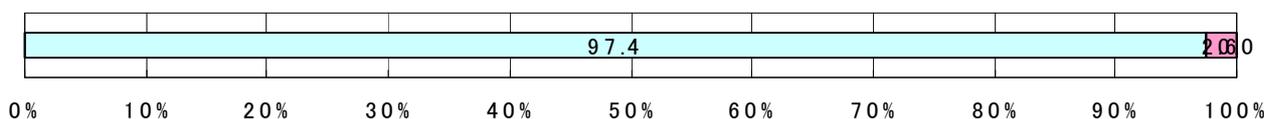
② 言葉使いはわかりやすく丁寧でしたか？

はい:98.7%(76名)、いいえ:1.3%(1名)、無回答:0%(0名)



③ 話しかけやすい態度でしたか？

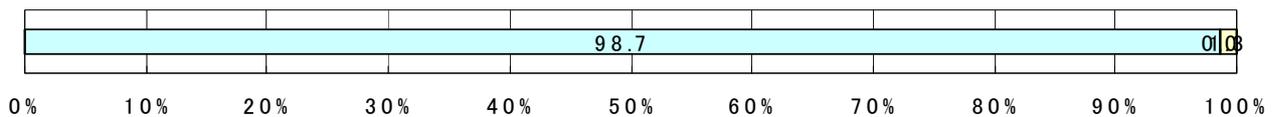
はい:97.4%(75名)、いいえ:2.6%(2名)、無回答:0%(0名)



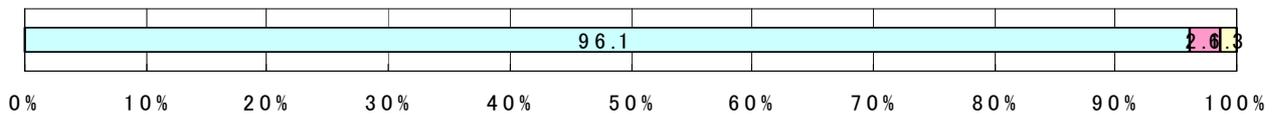
#### Q4. 臨床工学技士の対応についてお尋ねします。

□ はい □ いいえ □ 無回答

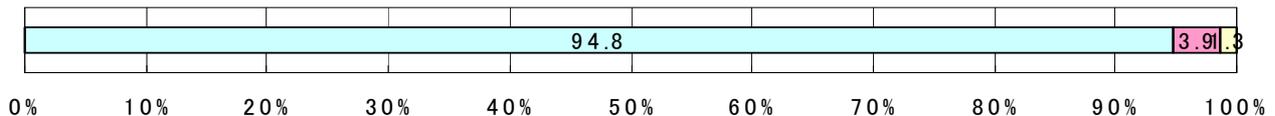
- ① 身だしなみは清潔でしたか？ はい:98.7%(76名)、いいえ:0%(0名)、無回答:1.3%(1名)



- ② 言葉使いはわかりやすく丁寧でしたか？ はい:96.1%(74名)、いいえ:2.6%(2名)、無回答:1.3%(1名)

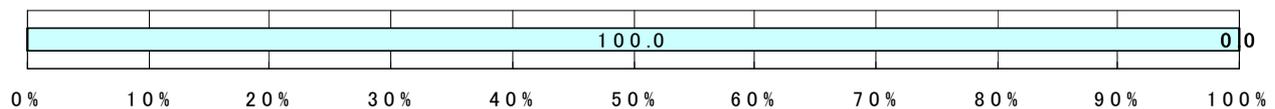


- ③ 話しかけやすい態度でしたか？ はい:94.8%(73名)、いいえ:3.9%(3名)、無回答:1.3%(1名)

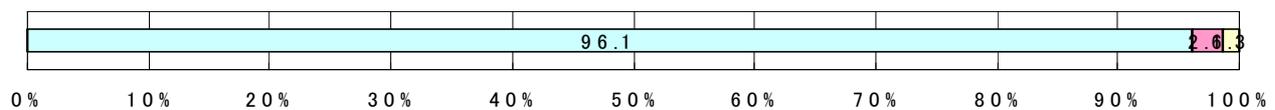


#### Q5. 看護助手の対応についてお尋ねします。

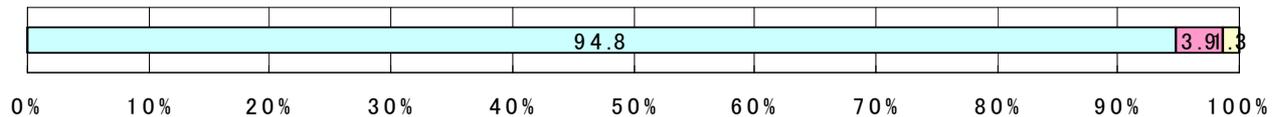
- ① 身だしなみは清潔でしたか？ はい:100%(77名)、いいえ:0%(0名)、無回答:0%(0名)



- ② 言葉使いはわかりやすく丁寧でしたか？ はい:96.1%(76名)、いいえ:2.6%(2名)、無回答:1.3%(1名)

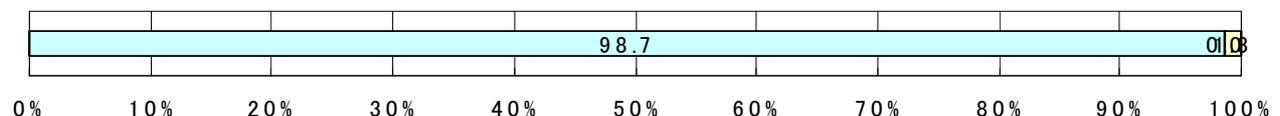


- ③ 話しかけやすい態度でしたか？ はい:94.8%(73名)、いいえ:3.9%(3名)、無回答:1.3%(1名)

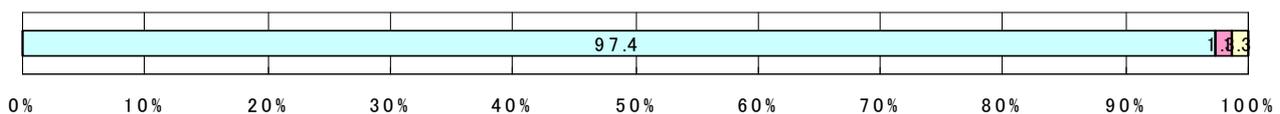


#### Q6. 透析室受付の対応についてお尋ねします。

- ① 身だしなみは清潔でしたか？ はい:98.7%(76名)、いいえ:0%(0名)、無回答:1.3%(1名)



- ② 言葉使いはわかりやすく丁寧でしたか？ はい:97.4%(75名)、いいえ:1.3%(1名)、無回答:1.3%(1名)



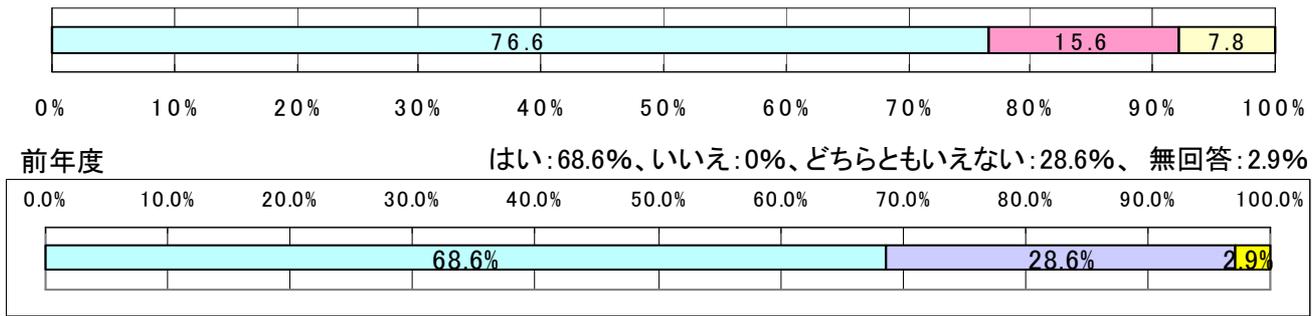
- ③ 話しかけやすい態度でしたか？ はい:92.2%(71名)、いいえ:5.2%(4名)、無回答:2.6%(2名)



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きました。  
これからも継続して、スタッフ間での声掛けや注意を行っていきます。

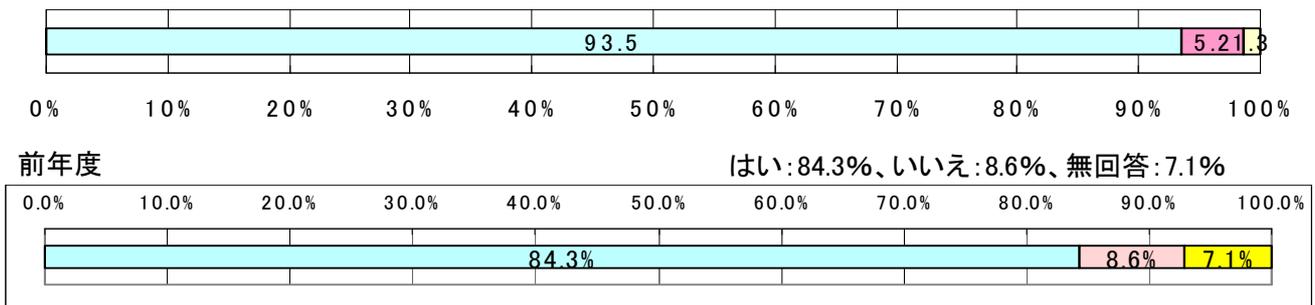
Q7. 穿刺や抜針についてお尋ねします。  はい  いいえ  無回答  どちらでもない

① 穿刺技術に不満はありませんか？ 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:93.5%(72名)、いいえ:5.2%(4名)、無回答:1.3%(1名)



穿刺技術については、質問内容が異なるため、正確な評価ができませんが、勉強会や穿刺指導の実施により、前年度と比べて不満が減っています。但し、まだ患者意見での不満も多いため、これからも継続して勉強会や穿刺指導を行っていきます。

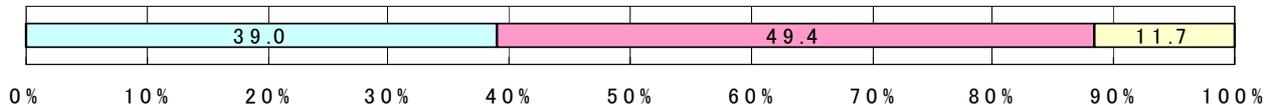
針を抜く際に固定テープは丁寧に剥がせていますかとの問いについても、剥離剤の使用やゆっくり丁寧に剥がすことを心がけるよう指導したことで、不満が減っていると考えられます。

Q8. 災害用伝言ダイヤルについてお尋ねします。

はい  いいえ  無回答

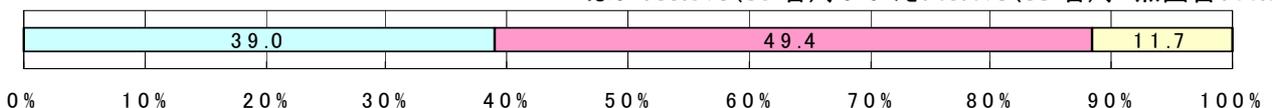
① 災害用伝言ダイヤル171を1回でも練習しましたか？(計7回)

はい:39.0%(30名)、いいえ:49.4%(38名)、無回答:11.7%(9名)



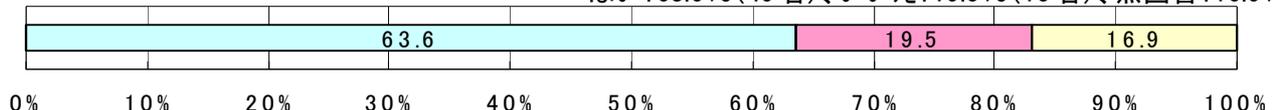
② 災害用伝言ダイヤル171のメッセージを聞きましたか？

はい:39.0%(30名)、いいえ:49.4%(38名)、無回答:11.7%(9名)



③ 災害時に、災害用伝言ダイヤル171を使えそうですか？

はい:63.6%(49名)、いいえ:19.5%(15名)、無回答:16.9%(13名)



毎月 15 日に災害用伝言ダイヤル171の練習を数回していることもあり、「練習したことがある」と回答した患者さんが、初回と比べて約 20%から 40%に増えていました。

また「メッセージを聞くことができた」と回答した患者さんは約 30%から 40%に増えています。

③ 災害時に、災害用伝言ダイヤル171を使えそうですかの問いに、「はい」と回答した患者さんは約 60%に増えていますが、目標にしている 70%から 80%には達していないので、引き続き練習をしていくことが必要だと考えます。

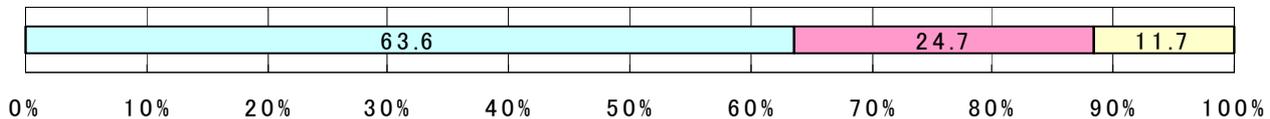
今後の目標としては、「災害」についてもっと感心を持ってもらうために、透析だよりの配信や災害用伝言ダイヤルの強化を行っていきます。ご協力をお願いします。

## Q9. 当院では受け持ちチーム制を導入しております。

はい  いいえ  無回答

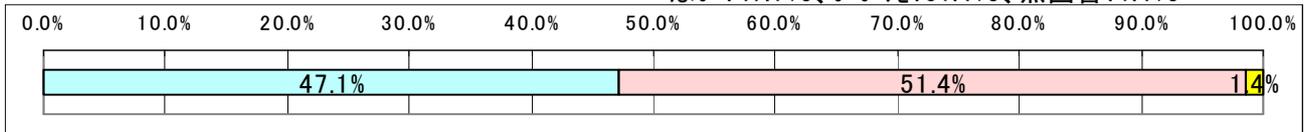
① ご自身の受け持ち担当スタッフをご存知ですか？

はい:63.6%(49名)、いいえ:24.7%(19名)、無回答:11.7%(9名)



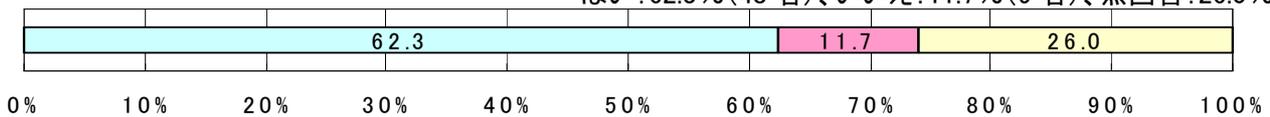
前年度

はい:47.1%、いいえ:51.4%、無回答:1.4%



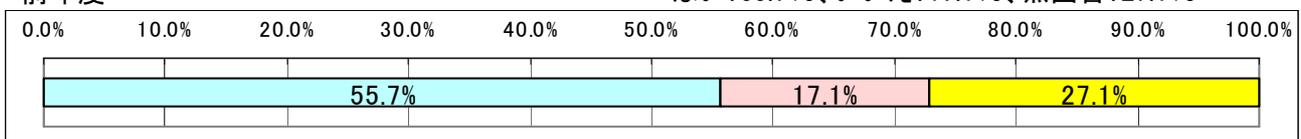
② 受け持ちチームがあつて良かったと思いますか？

はい:62.3%(48名)、いいえ:11.7%(9名)、無回答:26.0%(20名)



前年度

はい:55.7%、いいえ:17.1%、無回答:27.1%



前年度の行動目標は「受け持ちチームの浸透」であり、活動内容としては、透析だよりのチーム紹介、各チーム活動を行ってきました。

受け持ち担当スタッフをご存知ですかの問いに、「はい」と回答した患者さんは、前年度と比べて、約 47%から 63%に増えました。また受け持ちチームがあつて良かったと思いますかの問いも、「はい」と回答した患者さんが、約 55%から 62%に増えました。

この結果より、今年度の活動成果はありましたが、今後も継続して行動目標とし、より良くするため活動していきます。

## 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。

- コロナ対策ごろうさまです。ありがとう！
- 皆様方々大変良くして下さい数年間、お蔭様でいつも感謝の日々を過ごさせて頂いております。私達の大事な命を守って下さり家族一同有難く思っています。お食事も一日の楽しみの一時です。最高においしく幸せです。大変な時ですがどうぞ宜しくお願い申し上げます。
- 皆様とても親切で涙が出るほどです。ありがとう御座います。
- 日々、両先生はじめ全スタッフ一丸となつての御尽力、誠に有難うございます。各種検査や各個に合った調剤等もきめ細かく頂き誠に誇れる病院と思ひます。
- 当病院の医師やスタッフの患者に対する心遣い、真摯な姿勢には頭が下がる思いがします。特に透析室のスタッフが患者一人一人に対して名前を呼ぶコミュニケーションには、こまやかな配慮、あたたかさを感じるものがあります。
- 満足。感謝。
- スタッフ全員、親切でやさしく接してもらい大変心強く思っています。これからも宜しくお願いします。感謝！！感謝！！コロナの影響だと思ひますが、
- 針抜く際押えがきつく痛かったが、最近は加減の思を覚え、やさしく痛く無くなりました。

⇒スタッフの励みとなるお声をいただきありがとうございます。  
今後も患者さんが安心できるような対応をスタッフ一同心掛けて参ります。



- 穿刺が上手くない人は穿刺が上手い人に教えてもらう機会を作らないと上達しないと思ひます。経験だけで上手くはならないと思ひます。「技術」ですから正しい方法で繰り返し練習することでその技術を獲得できると思ひます。患者にとって穿刺が痛いのは大きなストレスですから、よろしくお願ひします。
- みなさんにはよく頂き感謝しています。穿刺は合う人、合わない人がいますが、出来るだけ痛くないように研修などで研究してください。
- 穿刺の技術に差があつて、何年経つても下手な人は下手。その人の顔を見るのが苦痛になる。
- 平均して、臨床工学技師の穿刺・抜針は、慎重すぎて不安と痛みを伴う事が多い。穿刺は難しい技術と思ひますが、逃れられません。人工血管(?)を使つての研修や情報交換等で皆さん高い技術を習得して頂けたらと思ひます。

⇒講義や模擬血管・スタッフ同士での練習を行つてから穿刺をしてありますが、穿刺についての意見は毎年いただいています。今年度は、外部のシャントエコー専門技士による研修会を行い、個々の血管の状態を把握し、苦痛を減らせるよう穿刺技術を高めていきます。

- 担当スタッフ、何般に別れるのですか各、色は沢山有ります。胸に付けるか、左右の上腕部に付けるか、スタッフの皆様が良く存じていると思ひます。よろしく。

⇒受け持ちチームは 6 チームに分かれています。チーム名やメンバーについては受付前に提示しております。ご確認ください。

- スタッフの人員が少し足りないと感じます。バタバタと小走りになったりして、見ていて気の毒に見えます。仕方がない事だと思いますが・・・！？
- スタッフが少なく税の所待ち時間が長すぎる

⇒ 新入職のスタッフも入り、現在育成中ですので見守っていただければと思います。

- 担当スタッフの場合とそうでない場合の違いの差はどこにあるのでしょうか。私達の知らない所でチーム毎に担当して頂いて、管理されていると言う事でしょうか。大勢の患者さんなので、チーム毎に管理されている方が行き届くとは思いますが。スタッフの皆様優しく対応して頂いて感謝しております。
- 前の部屋では受け持ち担当は知っていました。大変よく気をつけていただき感謝していました。また安心して通院しています。受け持ちチームがある方が良いと思います。部屋が変わって、まだ日が浅いのと、部屋の患者が前の部屋より多いので、担当スタッフがはっきりわかりません。

⇒ チームの担当とその日の担当とは別です。

チームの担当は長期的に患者さんの状態を把握しています。患者さんが透析生活を問題なく過ごすことができるように長い目で考えて患者さんと関わりますので、部屋が変わってもチームのメンバーは変わりません。

その日の担当は、担当した日の透析を安全、安楽に行えるよう患者さんと関わります。

困ったことがありましたら、チームのメンバーでもその日の担当でもいいので声をかけてみてください。必要に応じて、チームに報告し、継続して関わることが出来るようにいたします。

- 地下の更衣室がせまくて寒い。バスを待つ間のすわる場所が無い。
- 待ち合いルームが低くさむい。

⇒ 病院空調設備ガイドラインに基づき、室温が夏は 26℃、冬は 23℃に設定しています。しかし、新型コロナウイルス感染対策のため、換気をしていますので室内の温度が寒く感じるかと思いますが、ご了承ください。バスの送迎を利用されている方は、地下1階の更衣室前のベンチでお待ちください。

- 地下1階のトイレに物掛けフックを取り付けて欲しい。

⇒ すぐに対応いたします。

- 1Fのトイレの手洗の水圧が低く不便。

⇒ 設備担当と相談し検討いたします。

- 血圧とかのモニターを患者に見える様に向けてほしいです。

⇒ ご希望があればスタッフにお声かけ下さい。

- 最後の「テープはがし」時々失敗します。終盤お忙しいですが、最後の2~3分少し手助けをして頂ければ非常に有難いです。

⇒ ご希望があれば止血確認を行う際に一緒に確認いたします。気軽にお声かけ下さい。

- 本来のコミュニケーションは一方通行ではなく、相互理解であるべきです。患者の側からも、感謝の気持ちをスタッフに名前でも返したいのですが、各々のネームプレートの文字が小さくて読めません。願わくは名字だけでも大文字で表記を！！  
欲を言えば、担当スタッフのプロフィールもほしいですネ

⇒ 感謝のお気持ちありがとうございます。受付前にスタッフの顔写真と名前を提示しています。ご確認ください。

●受付の前がせまく時間により混雑し密の状態なんとかして

●受付を待っている人の時間をもう少し短くして

⇒混雑状況を確認したところ、火・木・土の13時15分頃から退室される方と入室される方の時間が重なり密になっていました。体重測定は退室される方優先で測定を行っております。  
午後から入室される方は13時半からの入室可能になるので、ゆとりのある行動をお願いいたします。

●スタッフにしかれる(患者に)人がいない。イイコブリッコしている。

⇒周りの患者さんに迷惑な行いが見受けられた場合は、注意するよう心掛けています。

●〇〇さんに心折れそうな態度をとられたため、落ち込むことがあった。見下されたような目差し・無言。(次回に同様のことがあれば正式に訴追します)今回は当方で受け止めて水に流す。

⇒不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。該当スタッフと面談をしました。  
本人はその様なつもりはなかったのですが、態度や行動に今後気をつける様指導しました。  
(看護師長:坂井)



コロナ対策を始めてから2年が過ぎました。暑さや寒さ、食事(ベッド上で食べることができなくなった)など色々不満もあることと思います。できる限りは対応しようと努力いたします。

現在約160名の患者さんとそのご家族、透析に関わっている約30名のスタッフがおりますが、当院でクラスターは起こっていません。患者さんにご家族の皆様が透析日以外でもコロナ感染対策をしてくれるおかげです。ありがとうございます。

これからも一緒に透析治療とコロナ感染対策を頑張っていきましょう。(看護師長:坂井)

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!



## 4月から新しい先生がきました!

医師 北川 聡 (きたがわ さとし)



初めまして。

4月から谷口先生と交代になりました、腎臓内科 北川聡と申します。  
3月までは東灘区の住吉川病院という維持透析患者さんを主に診察する病院で働いておりました。

患者さんが安心して通院出来るよう診療に励みたいと思っております。  
気軽に話かけて頂ければと思います。

マイペースな性格なのでご迷惑をお掛けすることがあると思いますが、  
宜しくお願いします。