

鴨島病院
介護老人保健施設 長寿園
グループホーム のぞみ

徳寿会だより



—発行責任者—
鴨島病院 病院長 土橋孝之
〒776-8588
徳島県吉野川市鴨島町内原432
TEL:0883-24-6565
FAX:0883-24-6572

鴨島病院外来患者様へのアンケート結果についてご報告致します。

☆対象：平成27年8月現在の外来患者様ご家族様 ☆調査期間：平成27年8月17日～20日

☆配布対象の利用者さまの数 100名

☆有効調査回答件数：56名（女性38・男性18）

☆20歳未満2人 21～40歳7人 41歳～60歳6人 61歳～70歳21人 71歳以上20人

調査項目

1. 受付から診察までの待ち時間

2. 診察を終えて会計までの待ち時間

3. 受付や会計の職員の言葉づかい

4. 医師の言葉遣いや表情

5. 看護師の言葉づかいや表情

6. 医師からの説明

7. 看護師からの説明

8. リハビリスタッフの言葉づかいや表情

9. 薬剤師、レントゲン技師などの言葉づかいや表情

10. 診察した部屋や待合の暖房の加減

11. 当院を選ばれた理由について

質問1

短い 14%

質問2

27%

負担に感じない 76%

66%

長い 5%

0%

我慢できないほど長い 0%

0%

回答なし 5%

7%

質問3

親切丁寧 21%

質問4

43%

質問5

57%

ふつう 73%

14%

無愛想 2%

11%

不快 0%

7%

回答なし 4%

11%

質問6

わかりやすかった

47%

質問7

55%

難しかった

47%

5%

説明がなかった

0%

7%

その他

0%

7%

回答なし

6%

26%

質問8

親切丁寧 78% 26%

質問9

ふつう 18% 2%

無愛想 0% 2%

不快 0% 0%

その他 9% 70%

質問10

丁度よい 88%

やや寒い 7%

寒すぎる 0%

暑すぎる 3%

回答なし 2%

質問11

医療機関紹介 29件

家族知人紹介 13件

自宅職場近い 16件

良い医師 4件

ご回答いただいた皆様からのご意見・ご感想

毎回丁寧な対応をしていただいております。リハビリの先生も子供に合わせた、丁寧親切な指導をしてくださり感謝しています。

週に2回のリハビリですが、楽しく会話をしながら、和やかな時間が流れるので、後がすごく軽やかで気持ちが良いです。毎回楽しみにしております。これからも何年続くか分りませんがよろしくお願ひいたします。

リハビリでお世話になっています。親切で笑顔で対応していただき、ありがたく思っております。

無料駐車場が良い。出入りが自由。

不満はありません、受付の事務員さんもいつも笑顔で気持ちが良いです。私たちは、病を気にしている病人です、美人が笑ってくれるのが一番の薬。近くの病院よりは良い。一生けんめいに、リハビリに通います。これからもよろしくお願ひします。

整形外科の診察日がもっと多いほうがよい。リハビリは予約制で待ち時間がなくてよい。

始まる時間が遅れたり、早く終わつたりして時間通りにしてくれない。親としては、子供の発達を促すため、必死の思いで訓練に来ています。子供と熱心に向き合って取り組んでいただきたいです。

訓練室など掃除が不十分に思う。子供がいろんなところを触ったり歩いたりするのでもっと清潔に毎日清掃をしてほしい。

退院後のリハビリが少し時間が少ないようだ。もう少し時間を長くしてほしい。

1Fのトイレのドアがあけにくい。閉めにくい、狭い感じがします。

皆様の対応に気持ちが穏やかになります。私よりも若いスタッフの方々なので楽しくリハビリができます。

ご意見・ご要望について

徳寿会鶴島K A I Z E N委員会によります、「外来満足度調査」の結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。アンケート内容は今までと同じ項目としました。「まだまだ改善する必要がある結果となりました。また、ご要望記載欄には、スタッフの「あいさつ」「接遇」や「リハビリの成果」についてお褒めや感謝の言葉をたくさんの方からいただいた反面、診療やリハビリに対しての具体的な要望やトイレなどの設備面に対しての要望もいろいろと寄せられました。お褒めの言葉や感謝のことばに奢ることなく、それをスタッフの明日への活力につなげについていけるように、またご要望に対しては、できることからひとつずつ取り組んでいきたいと考えております。今後も継続して、法人の理念であるところの「地域の皆様に医療介護の安心と満足を」モットーに継続して地域の皆様に選んでいただけるよう、K A I Z E N活動を継続してまいります。

徳寿会 理念

地域の皆様に医療介護の安心と満足を

基本方針

1. 私たちは研鑽と協調に努め豊かな人間性を養い、資質の向上に努め、安全で質の高いサービスを目指します。
2. 私たちは地域との連携をはかり、亜急性期から慢性期にかけての合理的で効果的なサービスを推進します。
3. 私たちは医療人としての自覚と使命をもち、業務の効率化をはかり、健全なる経営でサービスを提供します。

院内の活動報告

徳寿会 KAIZEN 委員会

平成27年10月～12月に開催されている院内での行事

10月

研修会：10月6日（火）17:15～18:00
○救急救命に関する研修（心肺蘇生とAED）
講師・中央広域連合 より消防隊員及び救急救命士

研修会：10月20日（火）17:15～18:00
○人権教育に関する研修（高齢者の虐待について）
講師・阿波市人権擁護委員 篠原氏

研修会：10月27日（火）17:15～18:00
○感染対策に関する研修（インフルエンザワクチンについて）
講師・（株）武田薬品工業 見潮陽氏

11月

研修会：11月24日（火）17:15～18:00
○苦情処理に関する研修（インシデントプロセス法を用いた事例検討）
講師・未定

12月

研修会：12月1日（火）17:15～18:00
○接遇教育に関する研修（未定）
講師・（株）トーカイ

研修会：12月15日（火）17:15～18:00
○総合評価加算に関する研修（未定）
講師・医局 益田裕光（医師）事務次長 澤口雅文

お問い合わせ：鴨島病院
TEL:0883-24-6565

※施設の利用方法や詳細をお知りになりたい方は
お気軽に担当者までお問合せください。

治療実績・外来診療のお知らせ

平成27年7月～9月病棟利用状況について

回復期病棟への入退院者数

【鴨島病院 回復期リハビリテーション病棟 入退院者数】				
月	全体	脳血管疾患	整形疾患	その他
7月	36/37	10/15	25/20	1/2
8月	28/35	7/15	21/20	0/0
9月	40/39	12/10	26/27	2/2

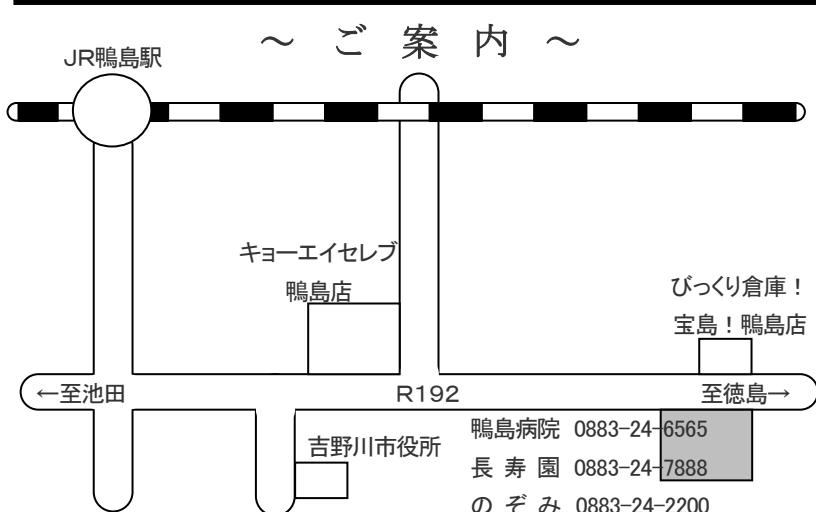
回復期病棟在宅復帰率

【鴨島病院 回復期リハビリテーション病棟 在宅復帰率】				
月	全体	脳血管疾患	整形疾患	その他
7月	75%	66%	90%	100%
8月	87%	85%	90%	0%
9月	74%	60%	88%	50%

鴨島病院外来診察予定（平成27年10月現在）一覧表です。

		月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜	日曜 祝日
一般外来	午前	土橋	藤本	伊東	益田	伊東	当直医	休診
	伊東		藤本		美馬	三瀬		
	午後	益田裕	木下	梶本	田中	伊東	休診	
専門外来	午前				整形外科 佐藤 予約のみ	脳神経外科 七條 予約のみ		
	午後							

※医師の都合により予定は変更になる場合がございます。来院前に電話でお確かめください。



～法人からのお知らせ～

募集しています

職種：看護師

※パートタイム可 詳細はお気軽に電話かご来院の上お問合せ下さい。
(担当者:佐藤)

ご意見・ご要望について

当法人では「KAIZEN委員会」を設けて、皆様によりよい医療、介護サービスを提供できるよう活動しております。皆様からの忌憚のないご意見をお待ちしております。