

平成26年度第1回京都市立病院市民モニター会議
市民モニター評価票集計結果

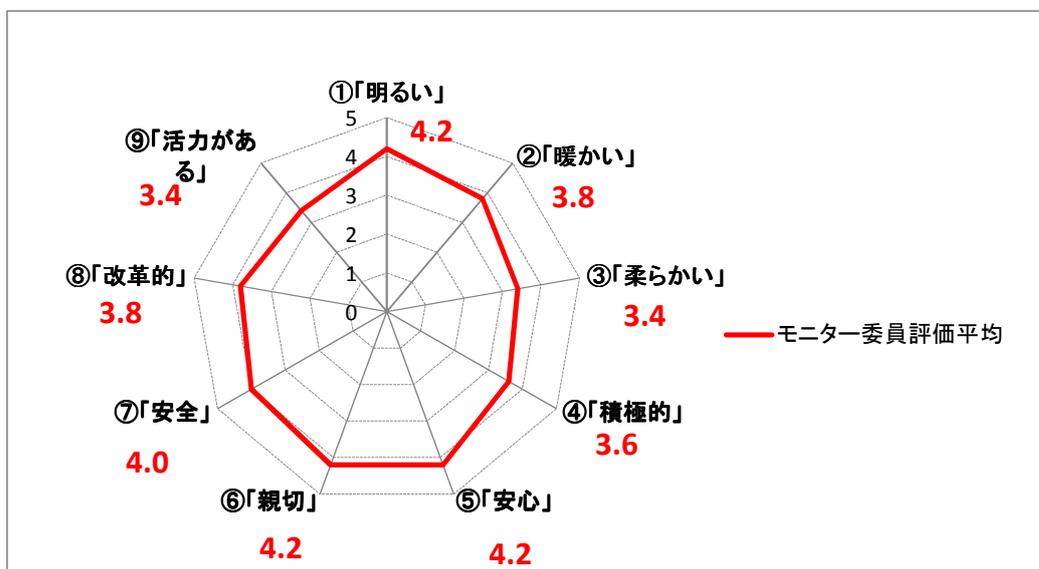
質問1 当院への受診経験または入院経験をお教えてください。

- | | |
|--------------------------|----|
| 1. 受診・入院ともに経験はない。 | 4人 |
| 2. 1～2回, 受診経験または入院経験がある。 | 0人 |
| 3. 3回以上, 受診経験または入院経験がある。 | 1人 |
| 4. 分からない。 | 0人 |

質問2 次の項目における当院のイメージに最も近いものはどれですか。

採点区分: 1. あてはまらない 2. ややあてはまらない 3. どちらともいえない 4. ややあてはまる 5. あてはまる

	1	2	3	4	5	平均
①「明るい」	0人	0人	2人	0人	3人	ややあてはまる
②「暖かい」	0人	0人	2人	2人	1人	ややあてはまる
③「柔らかない」	0人	0人	3人	2人	0人	どちらともいえない
④「積極的」	0人	0人	3人	1人	1人	ややあてはまる
⑤「安心」	0人	0人	0人	4人	1人	ややあてはまる
⑥「親切」	0人	0人	0人	4人	1人	ややあてはまる
⑦「安全」	0人	0人	1人	3人	1人	ややあてはまる
⑧「改革的」	0人	0人	2人	1人	1人	ややあてはまる
⑨「活力がある」	0人	0人	3人	2人	0人	どちらともいえない



質問3 病院食について

採点区分:大変良い:5点 良い:4点 どちらともいえない:3点 良くない:2点 非常に良くない:1点

メニュー 常食:2人 常食(減塩):1人 食思不振食A(卸しうどん):1人 食思不振食B(サンドイッチ):1人

(職員の説明) <評価ポイント> 職員による食事に関する説明は理解しやすかったか?	平均評価点 4.6点 (最高5点, 最低4点) 回答率(5名/5名)
---	---

※ 補足意見

- ・非常にわかりやすかった。
- ・丁寧だった。(説明の内容は)病院食でなくても応用できそう。
- ・流動食のとろみの付け方, 形態の違いなど細かく説明して頂き, とても分かりやすかった。
初めて流動食を食べる経験ができてよかった。

(食事の味付け) <評価ポイント> 食事の味付けは十分か?	平均評価点 3.8点 (最高5点, 最低3点) 回答率(5名/5名)
-------------------------------------	---

※ 補足意見

- ・味付けにコクがあった。(常食)
- ・ひとつひとつのおかずの味はとても美味しかったが, ご飯と一緒に食べるには少し薄味に感じた。(常食)
- ・日頃自分がしている味付けに比べ薄めだと思うが病院食としては適切なのかもしれない。(不振A)
- ・塩分6g食, 素材を生かした味で, とても美味しく頂いた。高血圧の家族がいるので,
減塩の参考になる。(減塩)

(食事の量) <評価ポイント> 食事の量は十分か?	平均評価点 4点 (最高4点, 最低4点) 回答率(5名/5名)
---------------------------------	---

※ 補足意見

- ・十分お腹いっぱいになった。ご飯のおかずになるものが少なく, ご飯だけを食べるには
少し多く感じた。(常食)
- ・十分な量だと思う。(減塩)

(食事の盛り付け) <評価ポイント> 食事の盛り付け方は?	平均評価点 3.8点 (最高4点, 最低3点) 回答率(5名/5名)
-------------------------------------	---

※ 補足意見

- ・食べやすく盛り付けされていた。(減塩)

<p>(温度管理)</p> <p><評価ポイント></p> <p>食事の温かさ、冷たさは適度か？</p>	<p>平均評価点 4点</p> <p>(最高4点, 最低4点)</p> <p>回答率(5名/5名)</p>
--	--

※ 補足意見

- ・ 汁物がもう少し温かければ良かったと感じた。(常食)
- ・ 温かいものは温かかったが、冷たいものは少しぬるい？と思った。(減塩)

<p>(食器)</p> <p><評価ポイント></p> <p>使用している食器は適切なものか？</p>	<p>平均評価点 3.4点</p> <p>(最高4点, 最低3点)</p> <p>回答率(5名/5名)</p>
---	--

※ 補足意見

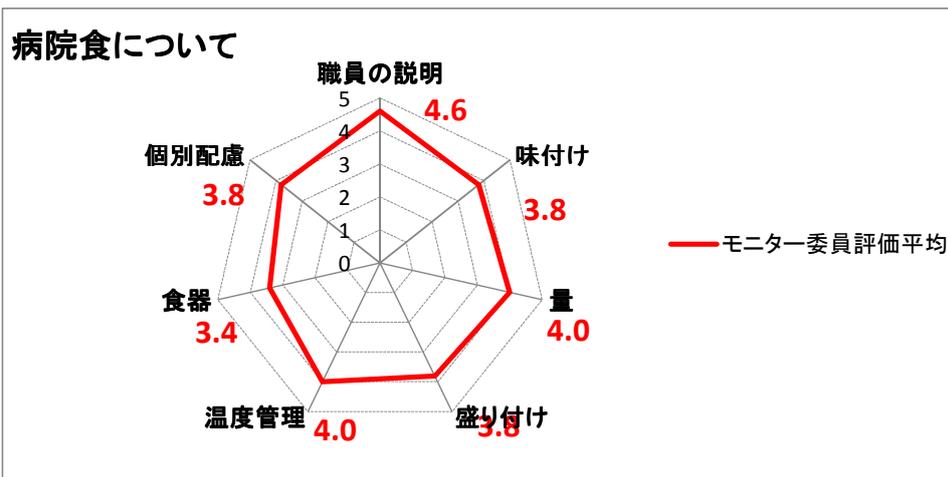
- ・ 衛生面や保温性から選ばれた食器だと思うが、陶磁器の感じがあるものが良いと感じた。
- ・ 清潔さはよいが、少しつるつるして使いづらかった。

<p>(個別配慮)</p> <p><評価ポイント></p> <p>患者さんの病状、特性や希望に応じた食事提供について、十分に配慮されていたか？</p>	<p>平均評価点 3.8点</p> <p>(最高5点, 最低2点)</p> <p>回答率(5名/5名)</p>
---	--

※ 補足意見

- ・ 嚥下食の試食もできてよかった。
- ・ 検食献立、子ども用おやつ、嚥下食等、患者の身を考え、心温まる献立だった。
- ・ サンドイッチが少し大きかった。半分くらいの大きさだと食べやすい。
(パンと具の)押し方がもっと強くないとぼろぼろと落ちてしまう。
- ・ 細かい段階分けがされており、患者それぞれに合わせることができ、驚いた。
- ・ 配慮されていると思う。

<p>(自由記載欄)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 病院食は水くさくまずいと思っていたが、予想外のおいしさだった。 ・ 患者の好み等をできるだけ尋ねているのはよいことである。 ・ 子ども用の手作りおやつや出産祝い膳など温かさのある工夫があり、病院食=まずいのイメージが大きく壊された。 	
---	--



(総評)

職員との意見交換会を含め、市民モニター会議に参加されて感じたこと、今後の京都市立病院の役割として期待すること等

- ・初めての体験だったが、非常に勉強になった。
- ・病院内やヘリポートの見学、病院食の検食など、普段あまり触れることのないことを経験させて頂き、とても勉強になった。また、病院全体でより良い病院づくりのために努力されていることが伝わり、市民モニターとして、何か役に立てたのであれば、嬉しく思う。
- ・平常ならば見ることのできないヘリポート、病院食の検食、病院職員の方々との意見交換ができ、とても良い勉強になった。
- ・職員とも気楽に話すことができてよかった。
- ・初めての参加、そして目の前にたくさんの方が出席され緊張したが、質問に対してすぐに答えてくださり、理念の三本柱の実行に向けて、頑張っておられる姿勢を感じた。
- ・それぞれの方が忙しい中、モニター会議で意見を吸収する姿勢に対して、小さな力ではあるが、一人のモニターとしてお役に立てればと思った。
- ・モニター5名に対し、病院責任者が20名以上も集まって下さり、圧倒され、思ったことを上手く言葉にすることができず申し訳なく感じた。もう少し時間があれば・・・と思った。
- ・患者は病気になれば心理的にもダメージを受けるため、病院での患者への思いやりが治療に大きく関係すると思う。
- ・(スライド用も兼ねているかも知れないが)細かすぎるレジュメはしんどい。
- ・意見交換会は「ロ型」の席がいい。
- ・本館は(節電もあるだろうが)少し暗いと思った。

平成26年度第1回京都市立病院市民モニター会議
市民モニター「モニタリング」評価票集計結果

救急室にて、救急搬送された患者，その家族，第三者と役を割り当て，搬送～会計・帰宅までの流れを
実際に体験していただき，評価区分に沿って採点していただきました。

●患者役(1名)

(患者に対する職員対応について)	評価点	5点
<評価ポイント> 医師や看護師の態度や声掛け言葉遣い		
<採点区分> 良い:5点 やや良い:4点 適切:3点 やや悪い:2点 悪い:1点		

※ 補足意見

- ・場面場面で優しく，丁寧な声掛けだった。
- ・患者の顔近くでの声掛けは，不安なときには安心する。

(説明について)	評価点	5点
<評価ポイント> 医師や看護師の説明は分かりやすく，納得いくものだったか		
<採点区分> そう思う:5点 ややそう思う:4点 どちらでもない:3点 あまりそう思わない:2点 そう思わない:1点		

※ 補足意見

- ・パンフレットを使いながらの原因，結果，対処の説明はとても分かりやすかった。

(救急室の設備について)	評価点	4点
<評価ポイント> 処置室や待合室の雰囲気		
<採点区分> 良い:5点 やや良い:4点 適切:3点 やや悪い:2点 悪い:1点		

※ 補足意見

- ・今後変更ありと聞いているので，期待している。

(不安感について)		9
<評価ポイント> 受診後，不安感や緊張感は変化したか。 救急搬送時の不安感，緊張感レベルを10とすると，どの程度になったか。		

※ 補足意見

- ・付き添いの家族と切り離され一時的に不安になるので，「家族は外で待っている」など一言言葉掛けが欲しかった。

(自由記述)

- ・ストレッチャーでの搬入時、病院内に入るまでの身体への衝撃が気になる。
- ・患者役の私に対して会計を請求された。付き添いの家族に請求すべきではないか。
- ・全体として、患者への声掛けは良かったが、家族、付き添いへの声掛けが足りなかったと思う。役割分担をもっと職員に分かるようにしたらよかったのではないか。

●家族役(2名)

(家族に対する職員対応について)

<評価ポイント>

医師や看護師の態度や声掛け言葉遣い

<採点区分>

良い:5点 やや良い:4点 適切:3点 やや悪い:2点 悪い:1点

平均評価点 **5点**

(最高5点, 最低5点)

回答率(2名/2名)

※ 補足意見

- ・医師と看護師の方々の言葉が明瞭だった。
- ・マスクがあると職員の表情が見えず少し冷たい雰囲気も感じるが、落ち着いた声で声掛けをされていて、患者や家族も落ち着けそう。

(家族に対する説明について)

<評価ポイント>

医師や看護師の説明は分かりやすく、納得いくものだったか

<採点区分>

そう思う:5点 ややそう思う:4点 どちらでもない:3点

あまりそう思わない:2点 そう思わない:1点

平均評価点 **5点**

(最高5点, 最低5点)

回答率(2名/2名)

※ 補足意見

- ・とても丁寧で分かりやすい説明で安心できるなと思った。
- ・特に医師が患者と家族、両者の目を見て話をして下さり、適当な対応をされていないと感じた。

(救急室の設備について)

<評価ポイント>

処置室や待合室の雰囲気

<採点区分>

良い:5点 やや良い:4点 適切:3点 やや悪い:2点 悪い:1点

平均評価点 **3点**

(最高3点, 最低3点)

回答率(2名/2名)

※ 補足意見

- ・清潔で明るく親しみが持てた。
- ・待合室は少し殺風景な印象を受けた。

<p>(家族の視点から見た患者への対応について)</p> <p><評価ポイント> 患者に対する医師や看護師の態度や声掛け, 言葉遣い</p> <p><採点区分> 良い:5点 やや良い:4点 適切:3点 やや悪い:2点 悪い:1点</p>	<p>平均評価点 4点 (最高5点, 最低3点) 回答率(2名/2名)</p>
--	--

※ 補足意見

- ・救急車からストレッチャーで搬入する際, 患者を急いで運んでいかれたが, その時に家族が置いてけぼりにされたような印象を受けた。
- ・処置が終わり, カルテを患者本人に渡したのは, 患者の状態によっては辛い時があるかもしれない
- ・「薬はない」, 「これで治療は終了, また来る必要はない」など丁寧に次の行動を示してくれたので動きやすかった。

<p>(自由記述)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・処置後医師に質問をした際には, 適切に答えてもらった。 ・看護師との連携もスムーズだった。 ・質問や話にどんな時もきちんと対応されていて, 来た方は安心すると思う。 	
---	--

● 第三者(2名)

<p>(第三者から見た患者や家族に対する職員対応について)</p> <p><評価ポイント> 医師や看護師の態度や声掛け言葉遣い</p> <p><採点区分> 良い:5点 やや良い:4点 適切:3点 やや悪い:2点 悪い:1点</p>	<p>平均評価点 4点 (最高5点, 最低3点) 回答率(2名/2名)</p>
---	--

※ 補足意見

- ・丁寧に適切な言葉掛けがされていた。

<p>(説明について)</p> <p><評価ポイント> 医師や看護師の説明を患者や家族は理解し, 納得していたと思うか。</p> <p><採点区分> そう思う:5点 ややそう思う:4点 どちらでもない:3点 あまりそう思わない:2点 そう思わない:1点</p>	<p>平均評価点 4点 (最高5点, 最低3点) 回答率(2名/2名)</p>
--	--

※ 補足意見

- ・頭痛, 吐き気というよくある症状でも, 他の病気も疑いながら処置されていたことが, 信頼される関係に繋がると思った。
- ・説明中, 座って話を聞いている患者の背中近くに看護師の手があり, いつ後ろへ倒れても支える姿勢がとても印象に残った。
- ・少し長かった。具体的に説明するのは良いことだが, 具合の悪い人にとっては大変ではないだろうか。

<p>(救急室の設備について)</p> <p><評価ポイント></p> <p>処置室や待合室の雰囲気</p> <p><採点区分></p> <p>良い:5点 やや良い:4点 適切:3点 やや悪い:2点 悪い:1点</p>	<p>平均評価点 4点</p> <p>(最高4点, 最低4点)</p> <p>回答率(2名/2名)</p>
---	--

<p>(自由記述)</p> <p>・患者, 家族, 第三者という設定でモニタリングを企画したことは, それぞれの立場を考える上で良かった。</p>
