

■R5年度患者満足度調査結果より改善検討した事例

- ・ 外来の受付、1階総合受付の態度や笑顔がない。いやな気持ちになる。
- ・ 長時間まつのは仕方ないとあきらめているが、お年よりにやさしく対応できない事務さんがたくさんいるのは改善した方がよい



令和6年4月より外来診療棟1階総合受付ロビーおよび中央診療棟1階時間外出入口エントランスホールに、患者様のご案内を専門的に担う「コンシェルジュ」を配置し、これまで以上に患者様のご支援を充実させております。
また、緑色のビブスを着用することでコンシェルジュが一目でわかるようになり、患者様からもお声かけがしやすいよう取り組んでおります。

■R5年度患者満足度調査結果より改善検討した事例

- ・抗がん剤治療で運転できない為母に送迎してもらい病院ですっと待ってもらっているのですが、5~6時間待ってもらうのが申し訳なく横になれる畳スペースや待合室があると助かるなあと思います。

ステラ (簡易宿泊・休憩施設)

Concept 星に願いを

不安な気持ちのご家族の方に
少しでもリラックスした空間をお届けしたい
わが家のように寛げる空間をお届けしたい
と考えました。そこで、
ご家族の皆さまの幸せを願う気持ちを込めて
コンセプトは『星に願いを』としました。

【患者付添者用】

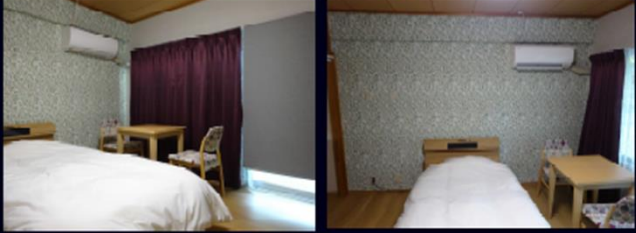
熊本大学病院

《施設概要》


- ・看護師宿舎2階2室（「ベガ」と「アルタイル」）
- ・ご利用は無料で利用者は**女性のみ**
- ・利用日時
(宿泊) 17:00~翌日10:00
(休憩) 宿泊時間以外
ただし、年末年始(12/28宿泊分~1/3宿泊分)及び清掃日の13時から15時を除く。

《室内設備》 (ユニットバス及びトイレ付)
簡易宿泊・休憩施設につき設備は必要最低限
(ベッド、テレビ、冷蔵庫、冷暖房エアコン、机、椅子(2脚)、ハンガーラック、ゴミ箱、掃除機)

ベガ



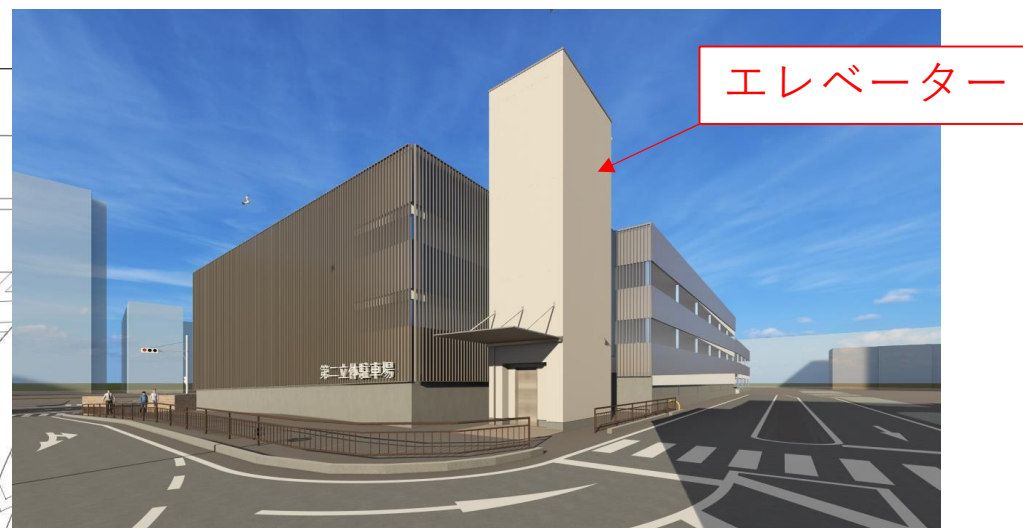
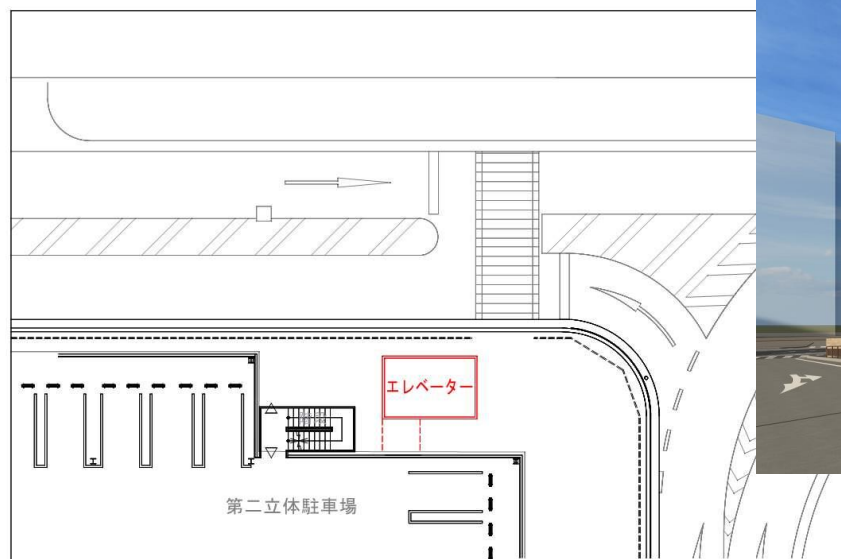
アルタイル



看護宿舎を改修し、付添者の休憩・宿泊利用ができるようになりました。

■R5年度患者満足度調査結果より改善検討した事例

- 立体駐車場にエレベーターがないので、車椅子の方は雨の日はとてもお気の毒です。
- 立体駐車場にエレベーターが無いのは不便
- 立体駐車場は階段の為 外来患者は体力的に厳しく利用できない。エレベーターがあれば利用できる。
- 子どもが車いすなので雨の日の駐車場をどうするか困る



現在、第二立体駐車場にエレベーターを建設中です。令和6年12月利用開始を予定しています。

■R5年度患者満足度調査結果より改善検討した事例

- ・待ち時間が長いので、ヒマつぶしの出来る場所があれば、良いと思います。



セブンイレブン前のイートインスペースに会計受付表示板を設置しました。
お食事などをとりながらお待ちいただけます。

■R5年度患者満足度調査結果より改善検討した事例

- ・病衣とタオルがセットで借りられると便利です（他病院での入院経験から）

今までこんなお悩みありませんか・・・??

- ・入院準備が大変
- ・なにを準備したらいいのかわからない
- ・遠方で暮らしているから、日々面倒を見ることができない
- ・急に不足等の連絡をもらっても対応できない
- ・洗濯物を持ち帰り、届けるのが大変
- ・洗濯物を持ち帰ることで、家庭内二次感染リスクが不安
- ・買い出しや荷物を受け渡しに行ったりガソリン代が気になる



入院セットでまるっと解決！！

- 安心** 入院準備や買い足しの必要がございません！いつでも清潔なものをご利用いただけます。
- 清潔** 家庭洗濯とは違い、専門業者にて消毒された衣類やタオルをご使用いただけます。
- 日額** 1日単位の定額制！！必要な物を必要な時にお使いただけます。

ご利用者様、ご家族様の思いを
詰め込んだ**便利なサービス**です！！

お問合せ窓口 0120-102-606

【病院指定業者】
ワタキューセイモア株式会社 九州支店 熊本営業所
〒861-4156 熊本県熊本市南区富合町田尻587
【お問合せ窓口営業時間】月～金※祝日除く 9:00～17:00
お電話の際は、「熊本大学病院で利用」とお伝えください。

入院セットのご案内

令和6年10月1日より、
入院セットがはじまります！！

入院準備や面会時の苦勞を
まるっと解決！！

当院では院内感染防止の一環として、入院セットのご利用を推奨しております



- ・入院準備が楽になります。
- ・洗濯の手間がありません。
- ・いつでも清潔なものをご利用いただけます。
- ・重たい荷物の持参や消耗品を購入する必要がなくなります。

令和6年10月より、衣類やタオル、おむつ等がレンタルできる入院セットの導入を開始予定です。

■R5年度患者満足度調査に関連して改善した事例

2023.12.1患者サービス課委員会承認(ダイバーシティ担当副院長了承)→2024.1.18掲示完了

多目的トイレのサイン変更 「だれでもトイレ」へ

さまざまな性—LGBT—
(多様なセクシャリティ)の人が
気兼ねなく使えるパブリックトイレへ
(ダイバーシティ推進！)



レインボーフラッグとは
6色の「レインボーフラッグ (rainbow flag)」は、レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランジェンダー (LGBT) の尊厳を象徴し、支援や連帯の気持ちを示す旗です。フラッグに使われた色 (赤、オレンジ、黄、緑、青、紫) は LGBTコミュニティの多様性を表現します。

職員からも多様なセクシャリティに対応したトイレの必要性について意見があり、今回すべての多目的トイレを「だれでもトイレ」に名称を変更しました。併せて、トイレに備えている機能をアイコン化して利用者が直感的にわかるよう表示を工夫しました。

■R5年度患者満足度調査に関連して改善した事例

コインロッカー設置（恵和会）

令和6年1月9日（火）～稼働

東病棟1F（増設）



外来診療棟1F（新規）



コインロッカーの増設要望はご意見箱にも寄せられており、今回病棟にロッカーを増設し、大きい荷物にも対応できるようになりました。また、外来診療等にも新たにコインロッカーを設置しています。

■R5年度患者満足度調査に関連して改善した事例



患者満足度調査ではナースステーションが多忙との意見も寄せられておりましたが、面会者からも声かけが通らないことがあるとのご意見をいただきました。令和6年7月、呼び出しベルを全病棟のナースステーション（ICU等の集中治療ユニットを除く）に配置しました。発声が困難な方などにも、是非ご利用いただきたいと思っております。