

患者満足度調査から

当院では、利用者へのより良いサービスの提供をめざして、“患者満足度調査”を実施しました。以下に主なアンケート内容とご意見に対する院内で検討した結果を報告します。

◆実施年月 / 平成29年3月 ◆対象者 / 入院・通院患者及びご家族
◆回答数 / 368件 ◆回答方法 / 選択方式と記述式の併用
◆選択肢 / 4. はい 3. まあまあ 2. 少し 1. いいえ

主な質問とご意見

I. 診療サービスについて

- Q. 病気・治療・検査について納得できる説明でしたか？
Q. 受付から診療、診療から会計までの待ち時間は？
Q. デイケアの送迎バスのルート時間は満足していますか？
.....
- ・入院中に外出・外泊の許可が厳しい
 - ・診察を予約制にして欲しい
 - ・診察、会計までの待ち時間が長い
 - ・予約の診療時間の開始を守って欲しい
 - ・一人一人の診察に時間をかけすぎでは？
 - ・送迎バスの送迎場所を増やして欲しい

II. 職員の対応について

- Q. 職員の態度や言葉使いが良いと思いますか？
Q. 職員には相談しやすいですか？
.....
- ・患者を軽視した対応をされた
 - ・プライバシーに欠けた対応をされた
 - ・受付の対応に、あいさつ・笑顔があったら安心する
 - ・ワーカーに色々相談をしたいが、何を話していいかわからない

III. 施設設備と生活環境について

- Q. 売店の品揃えに満足していますか？
Q. 食事の内容に満足していますか？
Q. 病棟内、待合室の環境について満足していますか？
.....
- ・売店の品ぞろえ、衣類が不満
 - ・食事メニューの要望をしたい
 - ・食事が冷めている（デイケア）
 - ・おかずの量が少ない
 - ・待合室にいると落ち着かない
 - ・トイレの石鹸が空だった

ご意見とご回答（対応）

入院中の外泊、外出について

… 外出、外泊ができる為の、病気の回復基準を明確にし、患者さん本人、医師、看護師と回復基準を共有します。ご希望がありましたら、主治医、看護師にご相談下さい。

医師の予約制度について

… 初めての受診の患者さんや、急に具合が悪くなくても、診察できるよう当院は原則予約制といたしておりません。ご迷惑をおかけしますが、ご了承願います。

診察待ち時間が長いことについて

… 患者様のご不安を解消すべく、職員が積極的に現在の待ち時間や、待ち順番の声掛けを行います。また、医師が病棟緊急時の対応や前の患者様の診療が長引く場合は、その旨ご説明いたします。お気軽に受付職員や看護師にお尋ね下さい。

送迎バスのルートについて

… 定期的なルートや駐車場の見直しを行っておりますので、ご希望がございましたらデイケア職員にお尋ね下さい。

職員の接遇について

… 患者さんの価値観や個性を重視した態度で接するとともに、接遇研修等の開催を検討し、職員の教育及び、該当職員の個別指導を行います。

職員への相談について

… 相談の内容に関わらず、ワーカー、看護師、事務員、受付の職員に声掛けして下さい。また、利用可能なサービスのご紹介を掲示いたしますので、ご相談下さい。

食事内容、売店について

… 病院食は厚労省の基準に則った内容となっております。売店の希望の商品は、職員を通じ総務課より売店に要望をお伝えします。

待合室の雰囲気・環境について

… 別室にてお休み頂く事も可能ですので、遠慮なく職員へ声かけして下さい。また、備品の補充に関しては委託業者を含め点検を励行し、不足が生じないようにいたします。



各質問の回答を点数化したところ、概ね満足されている結果となりましたが、考えさせられる意見や要望もありました。今後ともこの満足度調査は継続して行い、改善に努めていきたいと思っております。
ときわ病院 職員一同