

平成 28 年度 患者満足度調査結果報告

当院では、平成 28 年 11 月に患者満足度調査を実施いたしました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要についてご報告させていただきます。

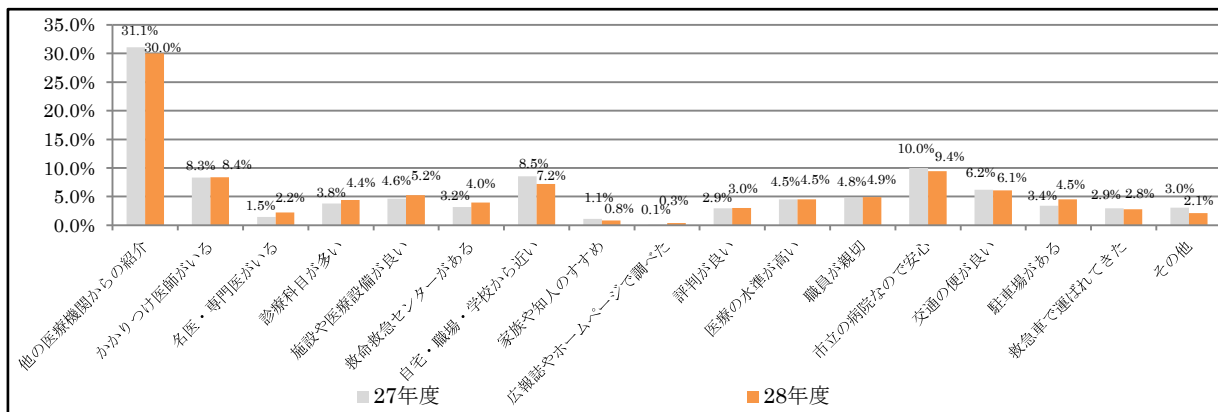
1. 調査の概要

- (1) 調査基準日 平成 28 年 11 月 9 日 (水)
- (2) 回答数 【外来】 調査票回収数 400 枚 外来患者総数に対する回収率 46.0%
【入院】 調査票回収数 216 枚 入院患者総数に対する回収率 56.8%

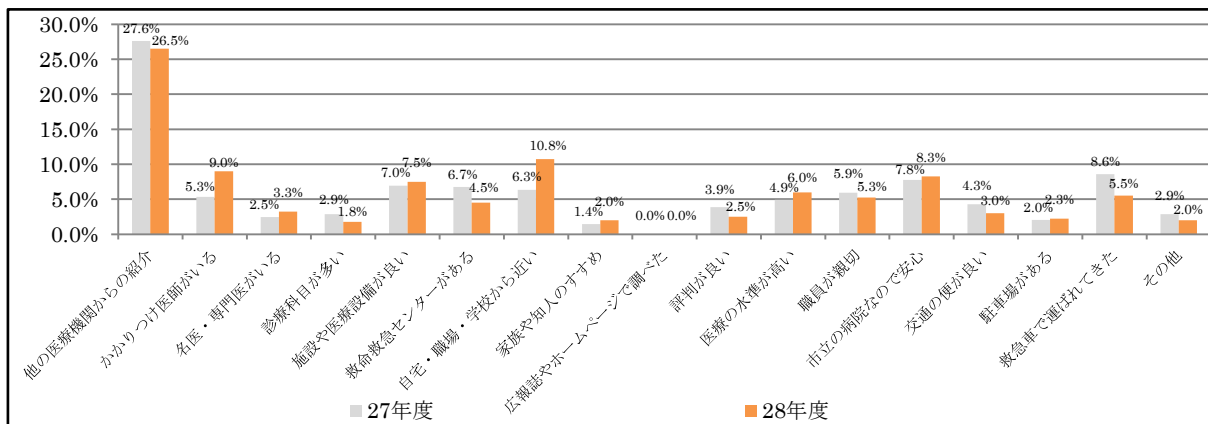
2. 集計結果

[設問 1] 当院を選んだ理由は何ですか。(3 つまで複数回数可)

【外来】



【入院】



前回同様に入院・外来とも「他の医療機関からの紹介」で当院を選んでいる患者さんが多いことがわかりました。当院では、国の政策である「地域包括ケアシステムの推進」および「医療機能の分化・強化、連携」を図りながら多くの患者さんへ急性期医療の提供を行って参ります。

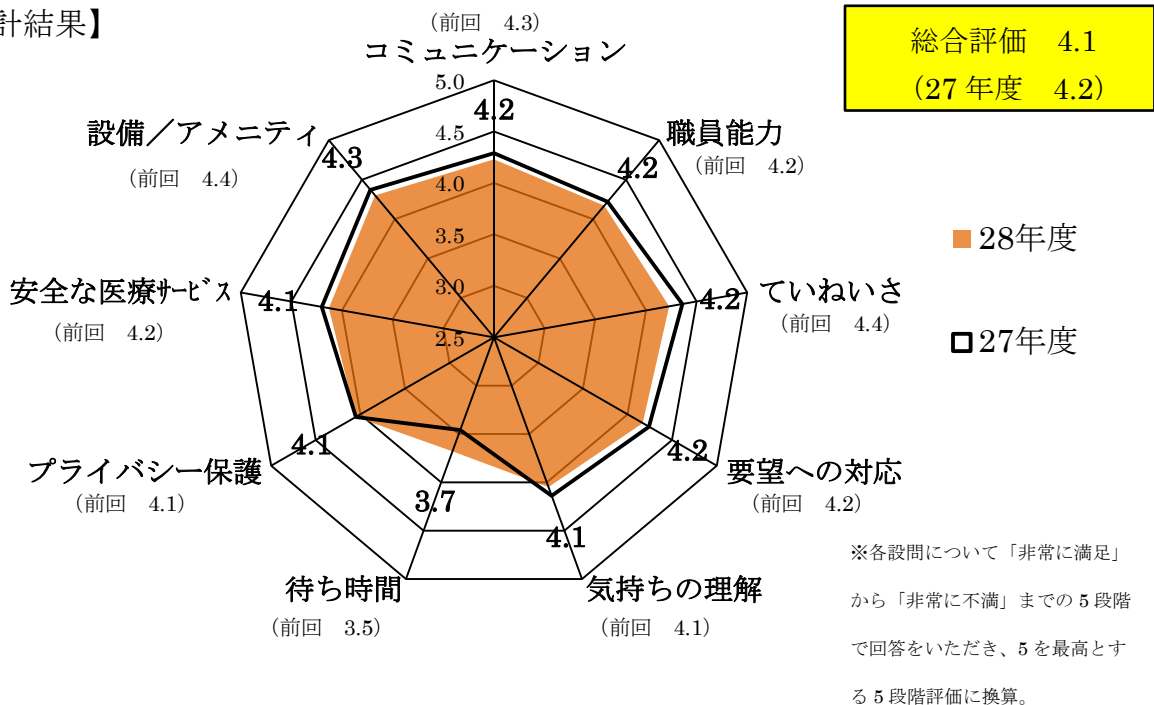
【設問 2】 当院の医療サービスの「満足度」についてお聞きします。

【外来】

外来を受診された患者さんに対して、以下の9項目についてお伺いしました。

1. コミュニケーション・・・医師スタッフは、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。
2. 職員能力・・・・・・医師スタッフは、必要な知識と技術が身についていると思いますか。
3. ていねいさ・・・・・・医師スタッフは、礼儀正しく、親切で、丁寧でしたか。
4. 要望への対応・・・・・・医師スタッフは、患者さんの希望をできる限り取り入れようと思いましたか。
5. 気持ちの理解・・・・・・医師スタッフは、患者さんの気持ちを理解しようと思いましたか。
6. 待ち時間・・・・・・診療まで、会計までの待ち時間は、許容の範囲ですか。
7. プライバシー・・・・・・院内のプライバシー保護は十分でしたか。
8. 安全な医療サービス・・院内では安全に医療サービスが提供されていると感じましたか。
9. 設備／アメニティ・・・・病院の設備や環境は快適でしたか。

【集計結果】



前回調査と比較し、「待ち時間」に対する患者満足度が評価されましたが、外来満足度の中で未だに満足度が1番低い項目であり、「予約しても待ち時間が長い」などの意見も多く、引き続き改善課題と考えております。

満足した意見が多かったのは、医療コンシェルジュやガイドボランティアなどによる「スタッフに声をかけやすい」とのことでしたが、「コミュニケーション」「ていねいさ」の満足度の評価は低下しました。原因のひとつに、外来診察時の「手術・検査等の説明不足」による不満の意見が多く見受けられました。

今後は、医療スタッフによる患者さんへのコミュニケーションを積極的に図り、また患者さんのニーズに対応することが重要なことから、より一層の改善に努めて参りたいと考えております。

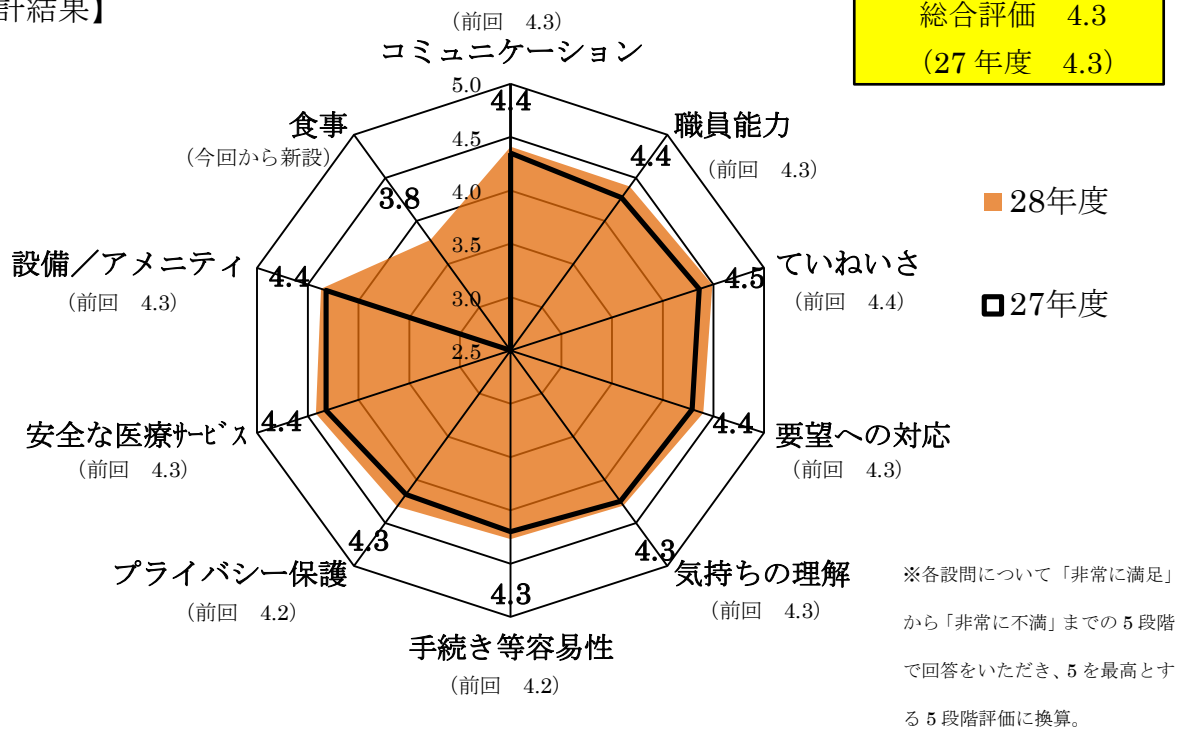
【入院】

入院中の患者さんに対して、以下の10項目についてお伺いしました。

1. コミュニケーション・・・医療スタッフは、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。
2. 職員能力・・・・・・・・・・医療スタッフは、必要な知識と技術が身についていると思いますか。
3. ていねいさ・・・・・・・・・・医療スタッフは、礼儀正しく、親切で、丁寧でしたか。
4. 要望への対応・・・・・・・・・・医療スタッフは、あなたの希望をできる限り取り入れようとしていましたか。
5. 気持ちの理解・・・・・・・・・・医療スタッフは、あなたの気持ちを理解しようとしていましたか。
6. 手続き等容易性・・・・・・・・入院前や入院中のさまざまな手続きは、円滑でしたか。
7. プライバシー・・・・・・・・・・入院中のプライバシー保護は十分でしたか。
8. 安全な医療サービス・・・・・入院中は安全に医療サービスが提供されていると感じましたか。
9. 設備／アメニティ・・・・・病院の設備や環境は快適でしたか。
10. 食事・・・・・・・・・・・・・入院中の食事は満足でしたか。(今回調査から新たな設問項目)

【集計結果】

総合評価 4.3
(27年度 4.3)

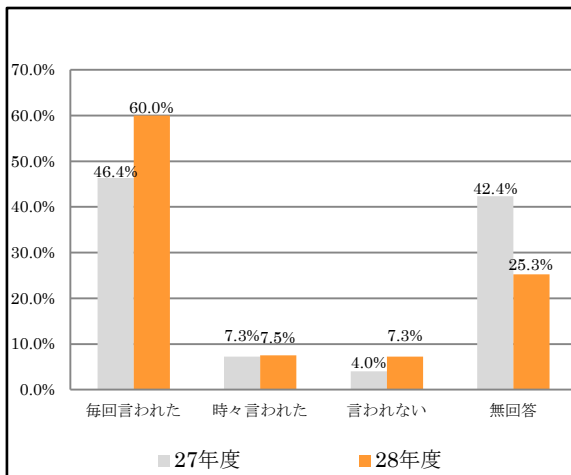


今回調査で、「気持ちの理解」以外すべての項目が前回調査より評価された結果となりました。しかしながら、言葉や態度で不愉快にさせるスタッフもいることから、「病院に対するイメージが悪くなった」との意見もあり、より一層の接遇向上に努めて参りたいと考えております。また今回調査から「食事」の項目について新たな設問項目となり、多くの意見を頂戴しましたが、入院満足度の評価は「3.8」であったことから工夫と改善に努めて参りたいと考えております。

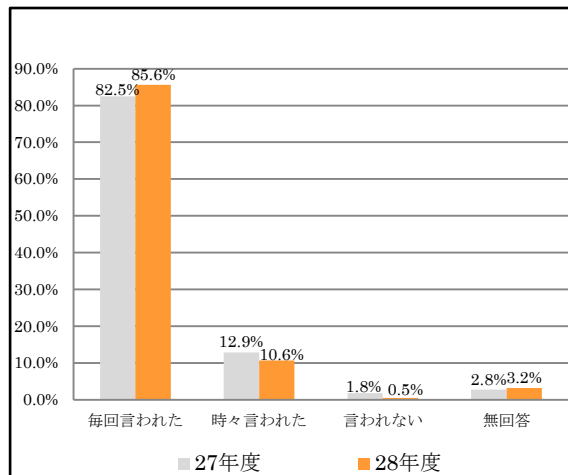
【設問 3】 名乗り確認についてお聞きします。

【設問 3- (1)】 本日の来院中、診察、採血、検査などの際にお名前を名乗っていただくよう言われましたか。

【外来】

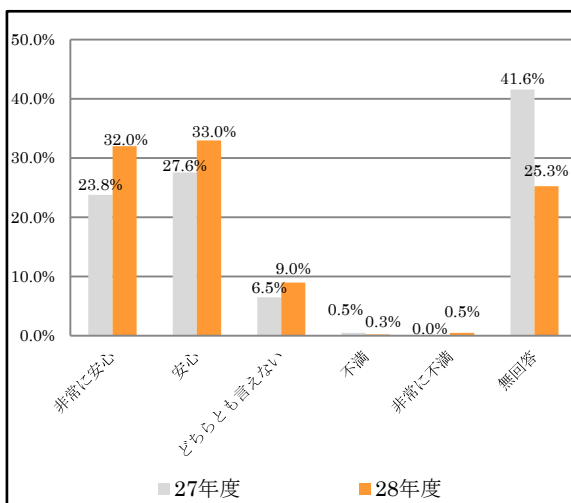


【入院】

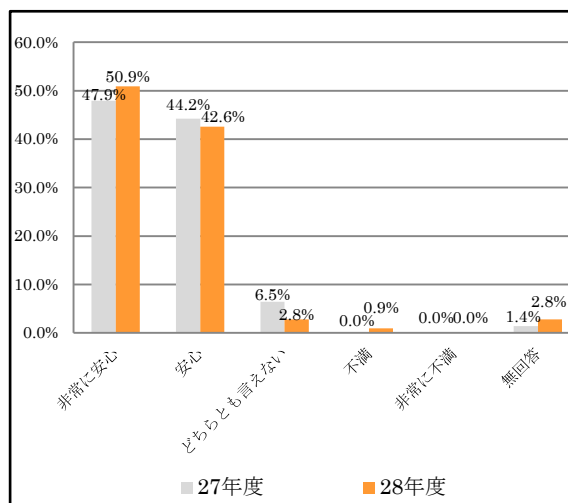


【設問 3- (2)】 お名前を名乗っていただくことをどう思われますか。

【外来】



【入院】



「名乗り確認」については、前回調査と同様に満足度は高い結果となりました。

しかしながら、「誤認確認をされなかった」と回答した患者さんも少なからずいらっしゃいますことから、今後とも、安心・安全な医療を提供するため、より一層の名乗り確認の徹底を図ってまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

なお、今回から外来調査票の印刷を両面から片面2ページに変更したことで、2ページ目の無回答率が前回より改善致しました。ご協力ありがとうございました。

【設問4】 その他ご意見がありましたら、ご記入ください。

【自由記述について】

総計 173 件（良い点 79 件、改善点 91 件、その他 3 件）の貴重なご意見をいただきました。

このうち改善点について、外来では、医療スタッフによる検査・治療等の説明不足、診療から会計までの待ち時間、会計時の個人名の呼び出しなどご意見を多くいただきました。入院では、医療スタッフによる言葉や態度に対するもの、患者さんの要望への理解、食事などのご意見をいただきました。また、外来・入院を問わず、施設/アメニティおよび職員の接遇についてのご意見を多数いただいたところです。

今年度は、前年度のご指摘を踏まえ、1階エントランスホールに食事スペース（休憩コーナー）を確保し、改善を図って参りました。ご意見に添いかねるところもございますが、少しでも患者さんに快適な療養環境を提供できるよう努めて参ります。

次に良い点について、昨年度と同様に外来では、「いたるところに案内する方がいて、わからない時に聞きやすかった」などガイドボランティアやコンシェルジュに対しての意見が数多く寄せられました。入院では、「担当医に時間を気にせずに質問し、わかりやすい説明を頂き安心した」、「家族のことまで気にしてくれた」などの職員の応対に関するお褒めの言葉を多くいただきました。

また、外来・入院問わず、「院内がきれいで廊下が広い」など高い評価をいただきました。

3.ま と め

今回の患者満足度調査の結果につきましては、患者さんからの貴重なご意見として院内の各部署で共有し、今後とも当院の経営理念である「開かれた病院」「患者さん中心の医療」「意欲的な病院」づくりに活かして参ります。

また、いただいた評価や励ましを糧に、なお一層のサービス向上に取り組むとともに、ご指摘があった事項につきましては、ひとつでも多く、そして速やかに改善に結び付け、患者さんにより一層ご満足いただけるよう努めて参ります。

なお、当院では、引き続き安心・安全な医療を提供できる病院づくりを進めてまいりますので、ご指導・ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

仙台市立病院 院長 亀山元信 サービス向上委員会 (問い合わせ先 医事課)
--