

患者満足度調査結果をお知らせします

成人病センターでは、皆さまに安心してご来院いただき、満足してお帰りいただけるよう、より良い医療の提供に向けて全職員が力を合わせて取り組んでおります。

患者さんのご意見をお聞かせいただき、さらに信頼の得られる病院となるため、当センターでは平成13年度から毎年「患者満足度調査」を実施しています。今年度も7月に調査を実施し、このたび結果を取りまとめましたので、主な結果についてご報告いたします。

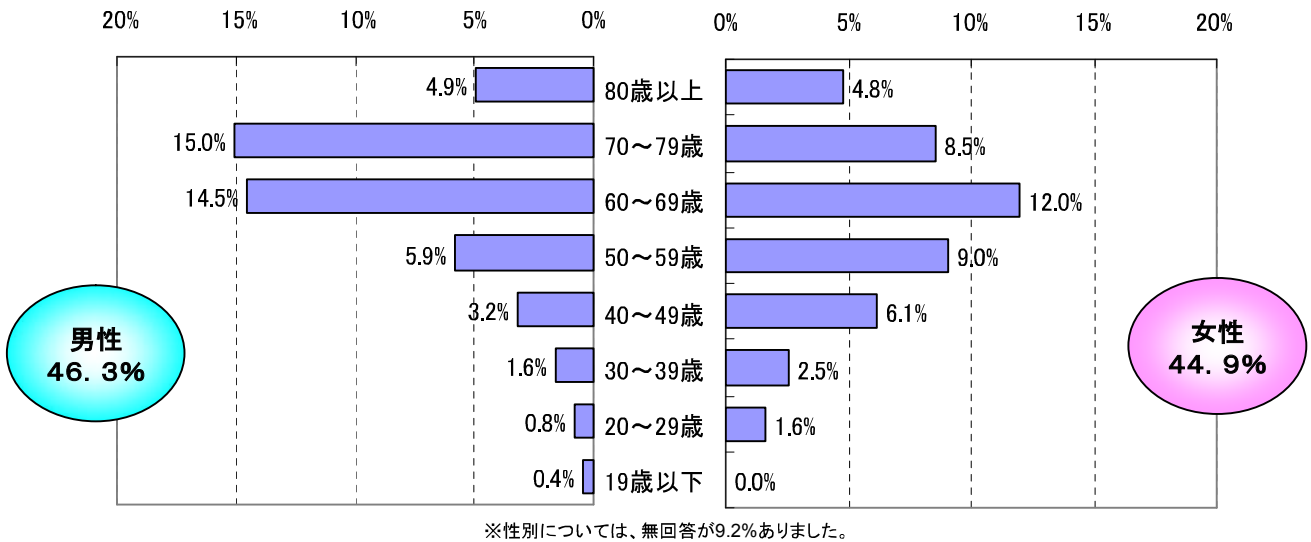
今後も、皆さま方のご意見・ご要望をお聞きしながら、少しでもよりよい病院となるよう努力を続けてまいりたいと存じます。引き続きのご支援ご協力をよろしくお願いいたします。



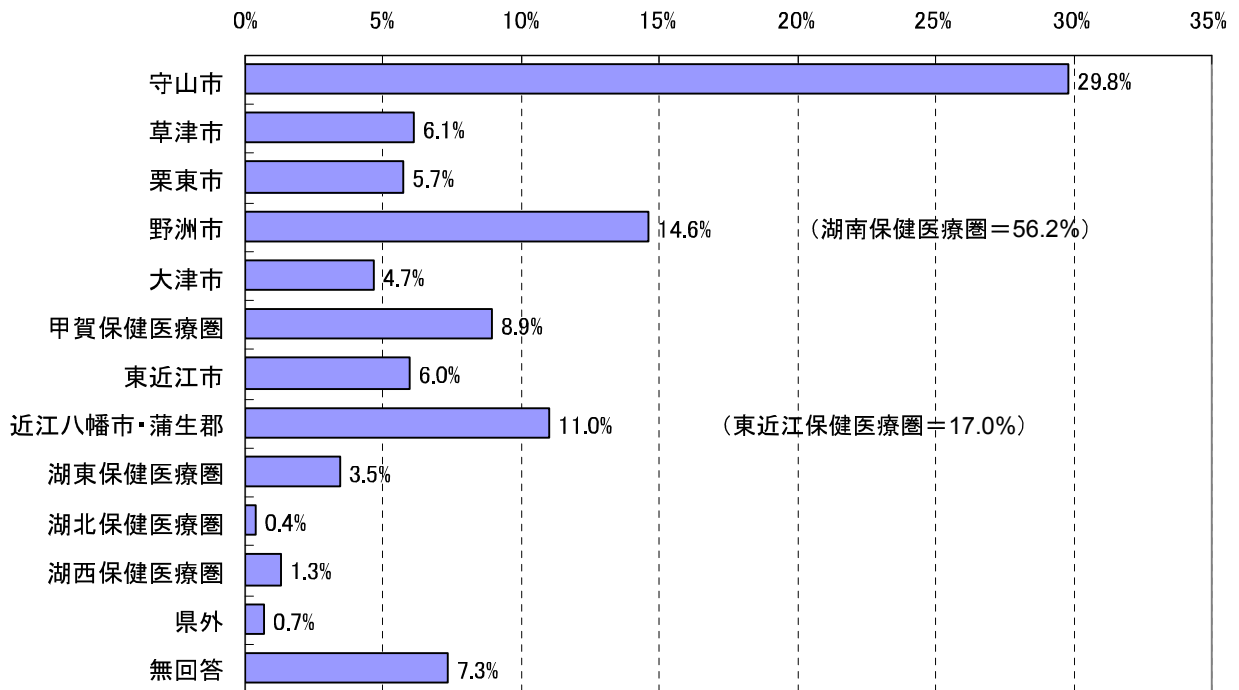
成人病センターサービス向上委員会

外来満足度調査結果

年齢・性別

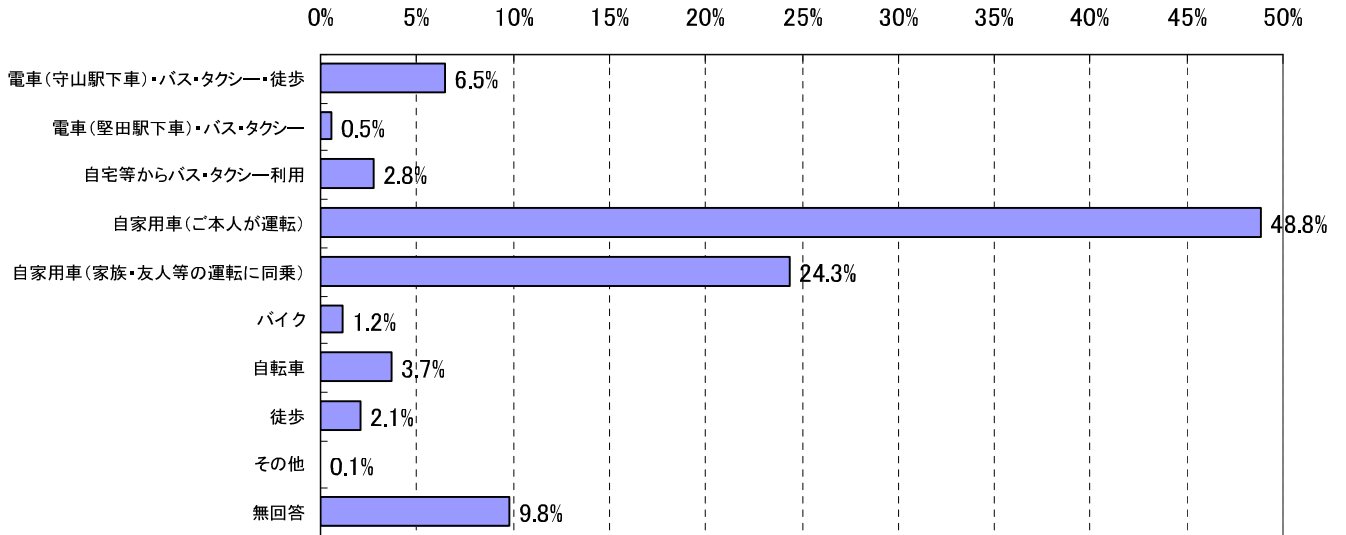


居住地

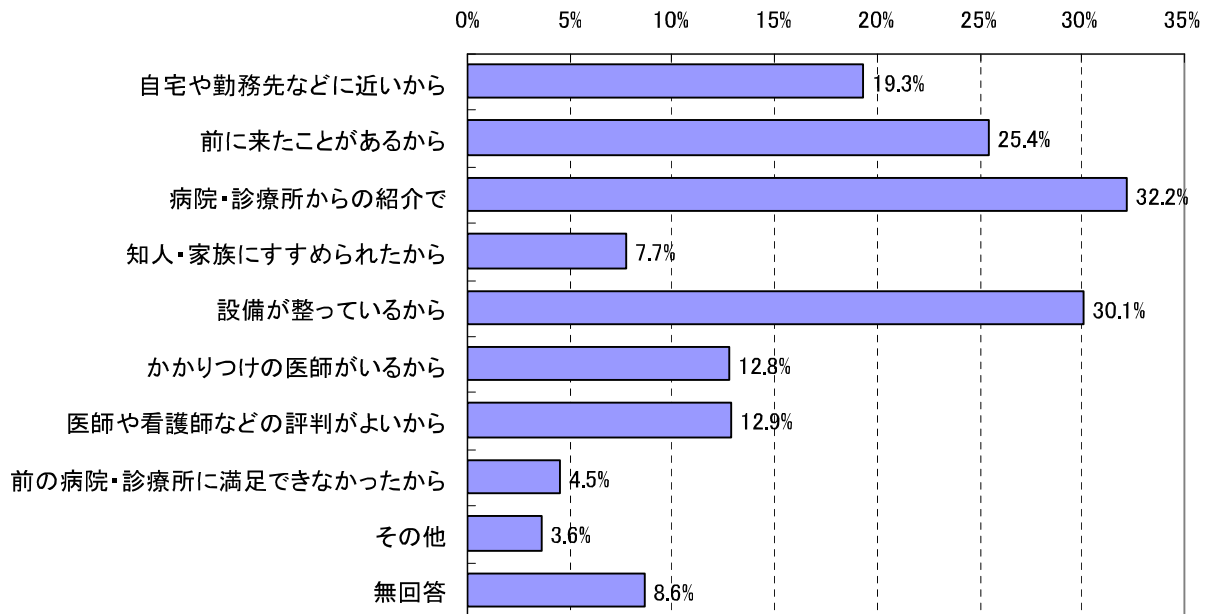


外来満足度調査結果

交通手段



当院を選んだ理由



5段階評価

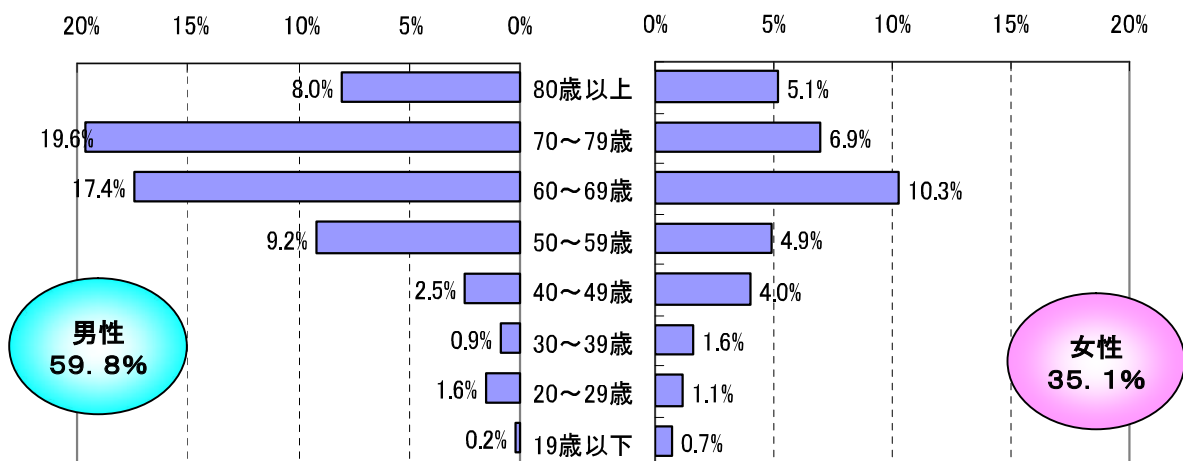
外来満足度調査結果

■平成24年度 外来患者満足度調査 5段階評価(平均点)

1.0	2.0	3.0	4.0	5.0		(前年)
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足		
(1) 駐車場や自転車置き場について						
1. 駐車場の広さや数に満足していますか					3.4	↓ 3.6
2. 自転車置き場の位置や広さに満足していますか					3.1	↓ 3.2
(2) 受付から待合室までの場面について						
3. 初診・再診の受付職員の言葉遣いや対応に満足していますか					4.2	→ 4.2
4. 診察までの待ち時間は負担になりましたか					3.1	↓ 3.2
5. 待ち時間に看護師の気遣いを感じましたか					3.3	↓ 3.4
(3) 診察の場面について						
6. 医師は治療に関してわかりやすく説明しましたか					4.1	↓ 4.2
7. 医師への質問や相談はしやすかったですか					4.1	→ 4.1
8. 医師に診てもらっている時間に満足していますか					3.9	→ 3.9
9. 医師の言葉遣いや対応に満足していますか					4.1	→ 4.1
10. 看護師の言葉遣いや対応に満足していますか					4.2	→ 4.2
(4) 検査の場面について						
11. 職員は検査に関してわかりやすく説明しましたか					4.1	→ 4.1
12. 職員の言葉遣いや対応に満足していますか					4.2	→ 4.2
(5) 会計の場面について						
13. 会計の受付職員の言葉遣いや対応に満足していますか					4.1	→ 4.1
(6) 施設環境について						
14. 院内の案内表示はわかりやすいですか					3.8	→ 3.8
15. プライバシーへの配慮はされていましたか					3.9	→ 3.9
16. 待合スペースの清掃は行き届いていましたか					4.2	↑ 4.1
17. トイレの清掃は行き届いていましたか					4.1	→ 4.1
(7) 総合的に判断して						
18. 総合的にみて、外来のサービスに満足していますか					4.0	→ 4.0
19. 次回も当院を受診しようと思えますか					4.3	→ 4.3
20. 知人や家族の方に当院を勧めようと思えますか					4.1	→ 4.1
1.0	2.0	3.0	4.0	5.0		
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足		

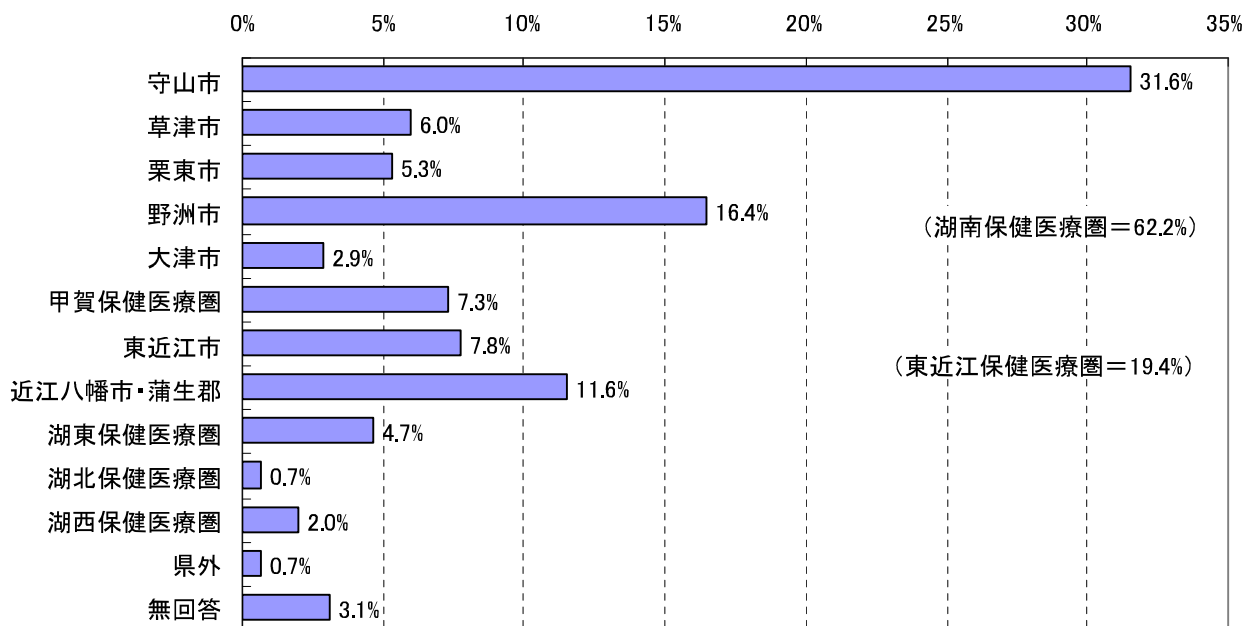
入院満足度調査結果

年齢・性別



※性別については、無回答が6.0%ありました。

居住地



5段階評価

入院満足度調査結果

■平成24年度 入院患者満足度調査 5段階評価(平均点)

1.0	2.0	3.0	4.0	5.0		(前年)
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足		
(1)入院手続き時の事務職員について						
1.職員は入院についてわかりやすく説明しましたか					4.4	↓ 4.5
2.職員への質問や相談はしやすかったですか					4.5	↓ 4.6
3.職員の言葉遣いや対応に満足していますか					4.5	↓ 4.6
(2)医師について						
4.医師は手術や治療に関してわかりやすく説明しましたか					4.7	→ 4.7
5.医師への質問や相談はしやすかったですか					4.6	↓ 4.7
6.医師の言葉遣いや対応に満足していますか					4.7	→ 4.7
7.医師の診療内容に満足していますか					4.6	→ 4.6
(3)看護師について						
8.看護師は病気や入院生活などに関してわかりやすく説明しましたか					4.5	→ 4.5
9.看護師への質問や相談はしやすかったですか					4.6	→ 4.6
10.看護師の言葉遣いや対応に満足していますか					4.6	→ 4.6
11.看護師の採血などの技術に満足していますか					4.4	↑ 4.3
12.看護師の手助け(歩行、入浴、食事など)に満足していますか					4.5	→ 4.5
(4)検査時の職員について						
13.検査時の職員の検査に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか					4.5	→ 4.5
(5)薬剤師・栄養士について						
14.服薬指導時の薬剤師の薬に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか					4.4	↓ 4.5
15.栄養指導時の栄養士の食事に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか					4.3	↓ 4.5
(6)食事について						
16.食事の味に満足していますか					3.8	↓ 3.9
17.食事の内容(メニュー)に満足していますか					3.8	↓ 3.9
(7)療養環境について						
18.病室の設備には満足していますか					4.2	↓ 4.3
19.病室の静寂性は保たれていましたか					4.0	→ 4.0
20.病室での診察やケアなどの際に、プライバシーへの配慮はされていましたが					4.4	↑ 4.3
21.病室の清掃は行き届いていましたか					4.2	→ 4.2
22.浴室の清掃は行き届いていましたか					4.2	↑ 4.1
23.トイレの清掃は行き届いていましたか					4.1	→ 4.1
(8)総合的に判断して						
24.総合的にみて、入院中のサービスに満足していますか					4.5	→ 4.5
25.今後も当院に来院しようと思えますか					4.6	→ 4.6
26.知人や家族の方に当院を勧めようと思えますか					4.5	↓ 4.6
1.0	2.0	3.0	4.0	5.0		
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足		

患者満足度調査 患者さんからのご意見・ご要望等に対する回答

1. 食事について

- (1) 食事の量が多いと思います。減らすことはできますか。
(2) 朝はパン食にしたいのですが、選択できるのでしょうか。

(回答・対応状況)

(1) 病院には様々なエネルギー量の食事があり、各患者さんの主治医が治療段階に応じてオーダーしています。入院中で食欲がない場合は、治療上必要な食事量であっても、多く感じられることもあるかと思われます。主治医の許可があれば食事の量を変更することも可能ですので、お気軽に病棟スタッフへご相談ください。

(2) センターでは平日はご飯、日曜日の朝はパンを基本として献立作成を行っています。治療上制限のない方であれば、ご希望により1日3食ともパンをお出しすることも可能ですし、パンを全く出さない対応も可能となっています。

一方でパンとご飯では栄養量が異なるため、特別治療食の方については治療内容によりパンをお出しできない場合がございます。ご不明な点があれば、お気軽に病棟スタッフまでお尋ねください。

2. 薬を院内で出して欲しい。

(回答・対応状況)

当センターでは、平成11年12月より、国および県の方針に沿って外来処方原則院外処方として医薬分業を推進してまいりました。平成23年度の滋賀県分業率は60%を超え調剤薬局の応需体制も整ってまいりました。調剤薬局においては、重複処方や相互作用のチェックのほか薬歴管理が行われ、医薬分業の目的に沿った業務が実施されておりますので、ご理解をお願いいたします。

3. 入院中の投薬を薬剤師が行うことがあるが、なぜか。

(回答・対応状況)

入院中に服用されるお薬を薬剤師がお渡ししている場合がございます。これは、副作用が出ていないか確認しながらお薬の説明をし、退院後も安全で効果的なお薬による治療が継続されることを目的にしております。

患者さんに安全な医療を提供する意味からも、専門家である薬剤師からの内服説明や退院に向けて服薬指導等を行うことは全国的に推奨されている流れとなっておりますので、ご理解をお願いいたします。

4. 入院中のマナーが悪い人がいる。見舞客のマナーが悪い人がいる。

(回答・対応状況)

お見舞いに来られた際の面会場所については、入院のしおり等でお知らせをしております。

また、入院患者さんのマナーについては、入院時のオリエンテーションでもお話ししているところです。

患者さんの入院中の療養環境を守るため、マナーを守れていない方を見かけたら、今後も注意指導を徹底して参ります。

5. 予約で待ち時間が長くなるときは、事前に教えていただければトイレや飲食に行きやすくなりよいと思うが。

(回答・対応状況)

予約を取っていただいているにもかかわらず、救急患者さんへの対応等で診察が遅れることがあり、予約患者さんにご迷惑をおかけすることがございます。こまめなお声かけが信頼関係の第1歩と考えておりますことから、現在、外来では諸事情により30分以上遅れる場合は、診察室の前にお知らせの掲示をするようにしております。今後も安心して受診していただけるよう配慮してまいります。

6. マンモグラフィーのレントゲン技師は女性にして欲しい。

(回答・対応状況)

マンモグラフィ検査に関しまして、職員配置の関係上、女性技師に限定して行うことは困難な状況です。

しかしながら、特殊な部位であることを十分に考慮し、マンモグラフィ撮影専門の講習会を受講している担当者が検査を行い、最大限の病変描出が行えるように日々取り組んでおります。今後も安心して検査を受けていただけるように努めてまいります。

7. MRIを受けている際、ヘッドフォンから音楽を流して欲しい。

(回答・対応状況)

ご意見をうけ、MR検査時における音楽視聴については、平成24年10月より実施するよういたしました。MRの性質上、聞き取りにくくなる場合もございますが、音量調節などお気軽にお声かけください。

その他、多くの皆さまからご意見・ご要望をいただきました。

皆さまからいただきましたご意見は、今後の病院運営に活かしてまいりたいと考えております。

調査にご協力いただきました皆さま、ありがとうございました。

サービス向上委員会では、よりよい医療環境を目指し、サービス改善に向け活動しています

【過去にいただいたご意見・ご要望に対する改善活動の一例】

ご意見
ご要望

待ち時間が長いので、待合い場所にテレビ、雑誌、新聞等を置いてほしい

改善
内容

新館売店横の自販機コーナーの院内表示システムをテレビに切り替え、待ち時間にご覧いただけるように改善しました。

ご意見
ご要望

自転車置き場、駐車場、院内の場所がわかりにくい。

改善
内容

配布用案内図をわかりやすく改善しました。

ご意見
ご要望

老眼鏡が窓口にあると助かる。

改善
内容

各外来ブロックに老眼鏡を設置しました。

ご意見
ご要望

医療者には笑顔で気持ちよく対応してほしい

改善
内容

接遇に関するマニュアル作成とともに、院内で接遇研修を実施しました。

ご意見
ご要望

駐車場が満車で停められない。受診者以外の駐車場があるのでは？

改善
内容

駐車場を有料化し、受診者以外の駐車をなくしました(受診者は無料)。

今年度も、さらなるサービス向上を目指して活動しています

委員会には、皆さんからのご意見に対する改善策を検討する班と、接遇の向上に取り組む班を設けて、活動の充実化を図っています。

委員会のメンバー自らが高齢者や障害のある方の立場に立って病院を見直してみようということで、インスタントシニア体験等による院内ラウンドを実施しました。

各委員が、接遇マニュアルを基本に、各所属ごとに研修を実施しています。また、随時、接遇マニュアルの見直しも行っています。

