

# 公立芽室病院患者満足度調査について

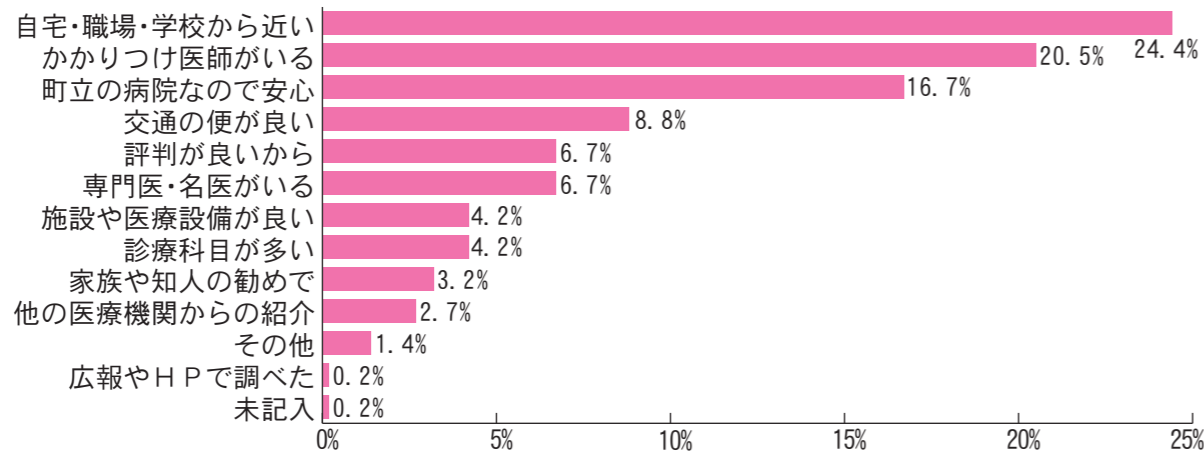
医事係長 藤澤 英樹

今年3月27日(水)～29日(金)の3日間、患者満足度調査を行いました。これは患者さんの目を見た公立芽室病院の良い点、改善すべき点などをアンケート形式で明らかにし、期待に応える病院づくりを進めることを目的に実施したものです。

アンケート用紙は入院と外来の2種類を用意しました。当院の1日平均入院患者数は115人あまり、外来患者数は381人あまりとなっています(平成24年度)。このような中で回答が入院は55枚、外来は301枚集まりました。

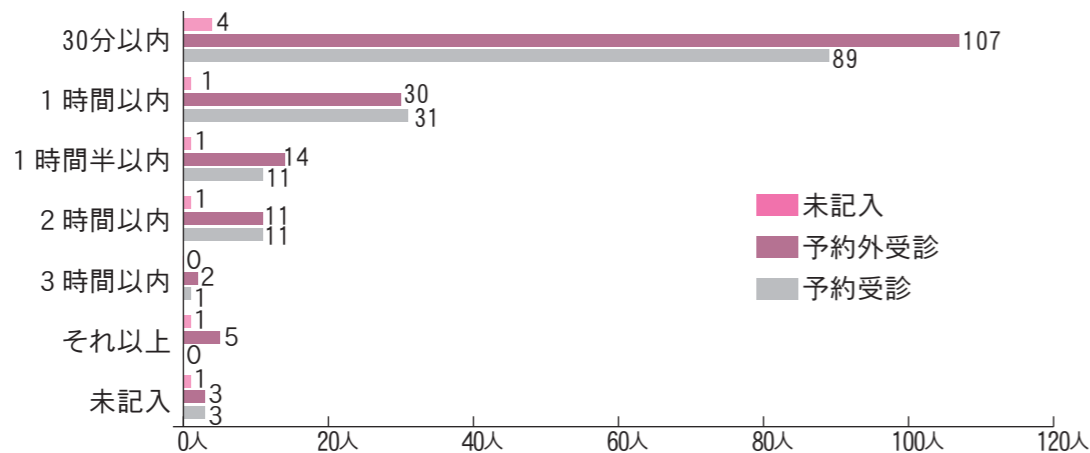
設問の内容は当院を選んだ理由、医師や職員について、施設や環境についてなどでした。入院については食事に関して、外来については待ち時間についても加えました。この調査は満足度を5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)で回答していただく設問、該当する答えを選んでいただく設問、自由記載欄の形式で構成しています。結果をご紹介します。

## ■この病院を選ばれた理由(外来)



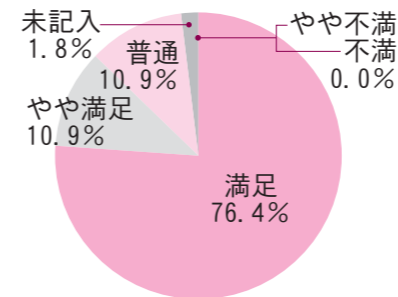
入院についても同じような順位・結果になりました。近いこと、慣れていることが多くなるのは自然なことと思われます。

## ■診察待ち時間はどのくらいでしたか(外来)



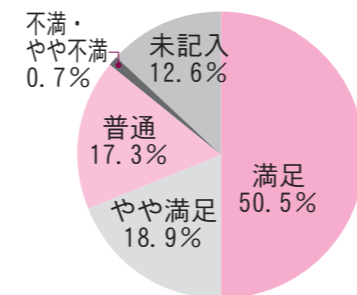
診察予約の有無別に訊いています。予約のある方は予約時間から診察までの時間、予約のない方は受付から診察までの時間を答えてもらいました。待ち時間を減らすためにレントゲン撮影や血液検査などを診察より先に行う場合があります。30分以内が多いのですが2時間以上かかっている回答も数件あります。

## ■病状に対する処置や治療はいかがでしたか(入院)



入院について87%あまりの人が「満足」「やや満足」と回答しました。外来については64%あまりとなっています。「普通」の回答を加えると入院では98%あまり、外来では87%あまりとなっています。

## ■訴えや話をよく聴いてくれましたか(外来)



69%あまりの人が「満足」「やや満足」と回答しました。残念ながら「不満」の回答も2件ありました。

## ■自由記載について

小児科の充実を望むもの、院内の気温や湿度に関するもの、待ち時間の改善、トイレの狭さに関する声などが寄せられました。

当院初の患者満足度調査は総括すると医師や職員など人的な項目の「満足」「やや満足」の回答が入院80%台、外来約70%となり、施設面と比べると高い評価となりました。院内では研修会や情報共有・業務改善のための各会議・委員会といった継続的な取り組みが行われてきました。また医師や技術職員は院外でも研鑽を積んでいます。これらのことが調査結果に表れたものと推察します。

待ち時間の調査や院内環境面、また一部自由記載の中から当院の課題がいくつか浮き出てきました。今後この調査をもとによりよい病院づくりにつなげていきたいと思えます。

報告書は病院窓口で配布しております。興味を持たれた方はぜひご来院いただき、ご覧ください。

## 公立芽室病院のインフルエンザ予防接種について

10月24日(木)から来年1月30日(木)までの期間、季節性インフルエンザの予防接種を行います。事前予約制となっており10月15日(火)から予約受け付けを開始します。今年度の小児科は生後6か月から満3歳未満までが対象となります。ご注意ください。

■小児科(生後6か月から満3歳未満)  
※小児科医師は非常勤であり他業務との関係からインフルエンザの予防接種は乳幼児の予防接種とあわせて行うこととなりました。このため人数と対象年齢を制限させていただくこととなります。

■内科(高校生以上)  
接種日：火曜日、木曜日  
受付：午後2時30分～午後3時  
接種：午後3時～午後4時  
料金：2,500円

接種日：木曜日  
受付：午後2時～午後2時30分  
接種：午後2時30分～午後4時30分  
料金：4,000円(1回2,000円3週間間隔で2回接種します)

申込み、問い合わせは医事係までお願いします。☎62-2811