

公立芽室病院患者満足度調査について

医事係 吉田 かおり

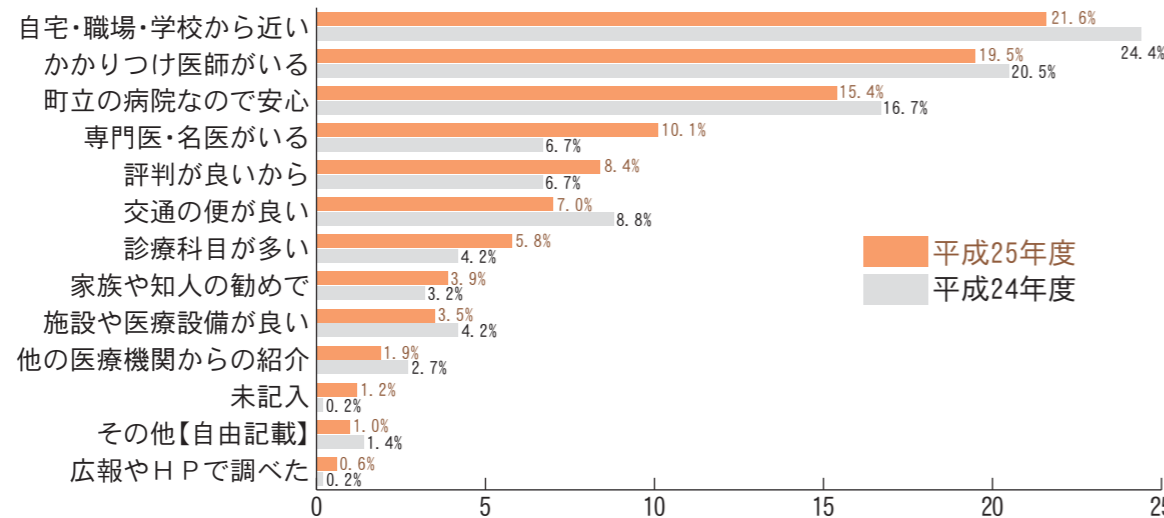
当院では、昨年に続き平成26年3月12日～14日の3日間、2回目の患者満足度調査を行いました。病院を利用されている方が、どのように感じ、何を求められているかをお聞きし、改善を図り、より良い病院づくりに繋げていくことを目的としています。

調査方法は、アンケート形式とし、入院患者・外来患者さんを対象としました。設問は、治療・医師や職員の対応・施設・環境等についての5段階評価(満足、やや満足、ふつう、やや不満、不満)の設問、該当する答えを選んでいただく設問、不満や期待することについての自由意見の構成としました。また、入院は食事、外来は待ち時間の設問も加えています。

平成25年度、当院の1日平均入院患者は約110人、外来患者数は約338人となっています。回収結果は、入院50枚、外来246枚となりました。

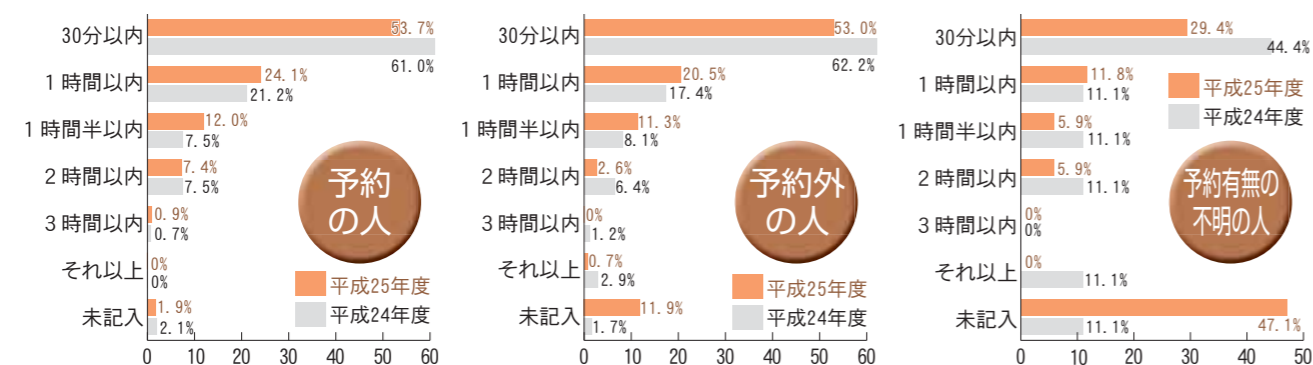
調査に御協力いただきました患者さん及び御家族の皆さんには、心より感謝申し上げます。ここに、調査結果を御紹介いたします。

■この病院を選ばれた理由(外来)



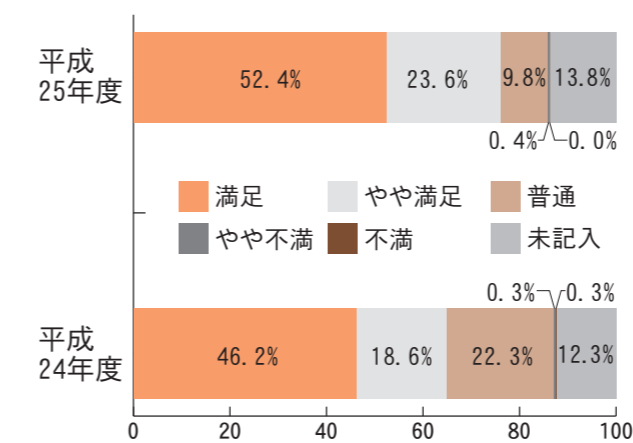
解説：昨年と比較すると「専門医・名医がいる」3.4ポイント、「評判が良いから」1.7ポイント、「診療科目が多い」1.6ポイント上昇しています。また「かかりつけ医がいる」、「自宅・職場・学校から近い」という理由は前年同様、高い割合となりました。

■診療待ち時間はどれくらいでしたか(外来)



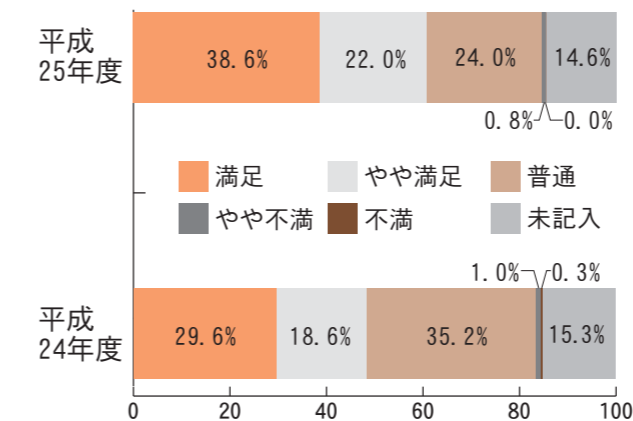
解説：「予約」、「予約外」、「予約有無の不明」全てにおいて「30分以内」の回答の割合が減少しています。現在、内科・整形外科(水曜日のみ)・歯科が予約制となっています。科別にみまると、内科では予約時間から「30分以内」に診療が受けられると回答した方は昨年37.1%でしたが、今年は39.7%と2.6ポイント上昇しており、予約制の効果ができていると考えられます。受付後にすぐ診察に入る場合と受付後検査を行ってから診察に入る場合がある等、個々の患者さんによって対応が異なるため、一律に判断できないところです。患者さんの受け取り方にも差があるようです。

■病状に対する処置や治療はいかがでしたか(外来)



解説：外来について76%の方が「満足」「やや満足」と回答し、前年度と比較して約11ポイント上昇しています。入院については82%となっており、前年度と比べて約5ポイント減少しています。

■掲示板や案内板のわかりやすさはいかがでしたか(外来)



解説：昨年度は「普通」と回答している方が35.2%と最も多くの割合を占めていましたが、約60%の方が「満足」「やや満足」と回答しました。

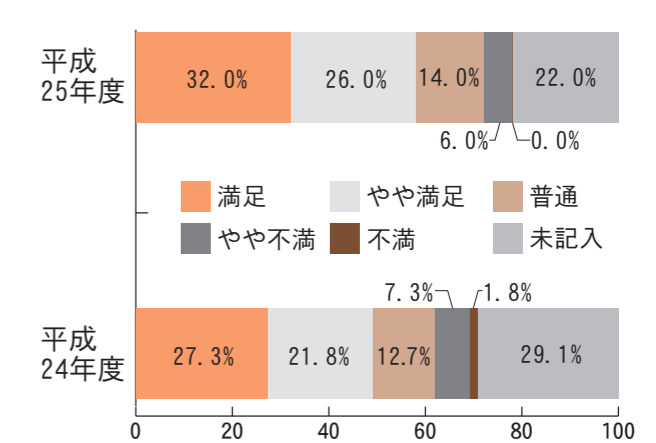
■自由記載について

診察、看護師や職員の接遇についての感謝の言葉、待ち時間の改善、設備面の改善、新たな診療科の開設に関する声などが寄せられました。

今回の満足度調査を総括すると、入院では「満足」「やや満足」の回答は医師や職員分野は80%弱、施設分野は60%弱、食事分野は50%台、外来では医師や職員分野は70%強、施設分野50%台となりました。医師や職員分野は、資質の向上を目指し、日頃より業務を振り返り、研修・研鑽を重ねている結果だと考えられます。施設分野は経年劣化の課題もあり、低い結果となりましたが、環境・効果・費用・優先順位を鑑みたくて対応を検討する必要があります。加えて、待ち時間の調査、一部自由記載の中から当院の課題が浮き彫りとなりました。

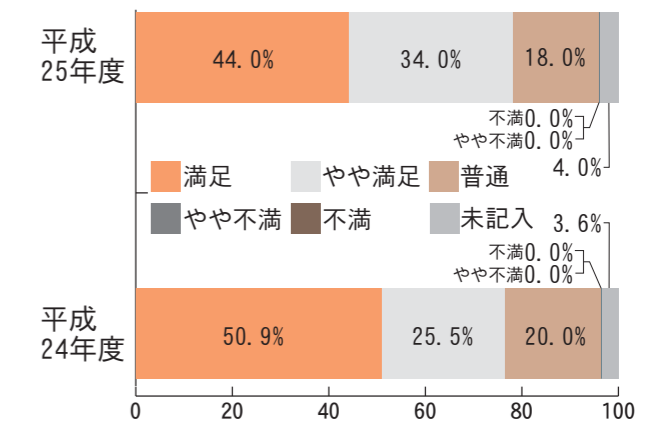
この結果で満足することなく、職員で課題を共有、検討・改善し、良い病院づくりにつなげていきたいと思えます。報告書は病院受付にて配布しております。興味を持たれた方は、ぜひ御覧ください。

■食事全般について満足できましたか(入院)



解説：「満足」、「やや満足」を合わせると約58%、前年度比約9%ポイント増となっています。個別の設問「食事の温度」「内容」「食べた量」「盛り付け」「食器の清潔さ」においても前年度と比べて高い評価につながりました。

■総合的評価について(入院)



解説：「満足」、「やや満足」を合わせると約78%で前年度比約2ポイント増となっています。外来では、約76%で前年度比約5ポイント増となっています。