

患者満足度

【指標の説明】

患者満足度は、医療の質を測るための直接的な指標と言えます。

当院では2011年度から毎年患者満足度調査を実施しています。

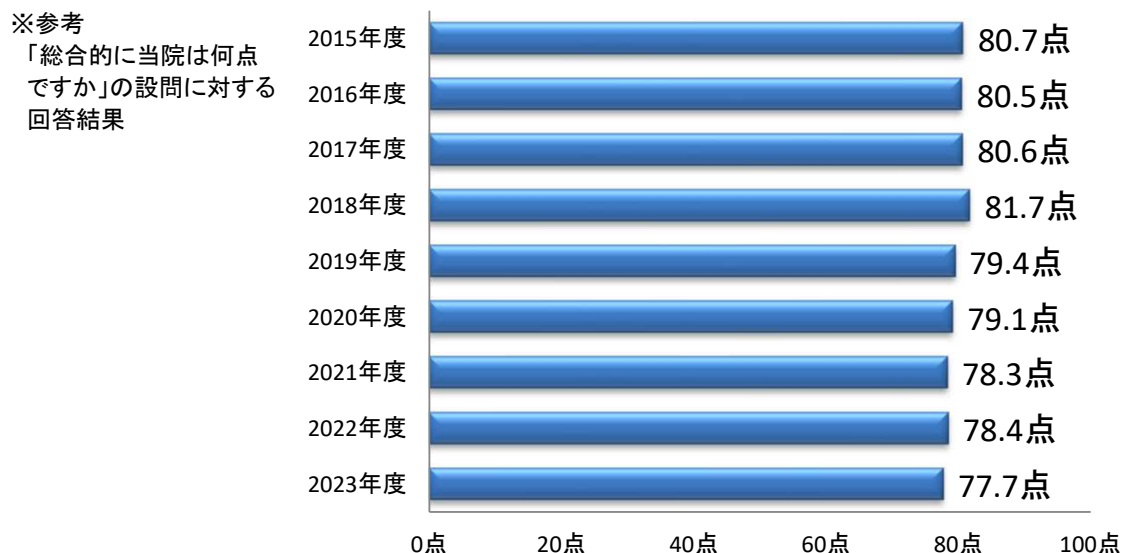
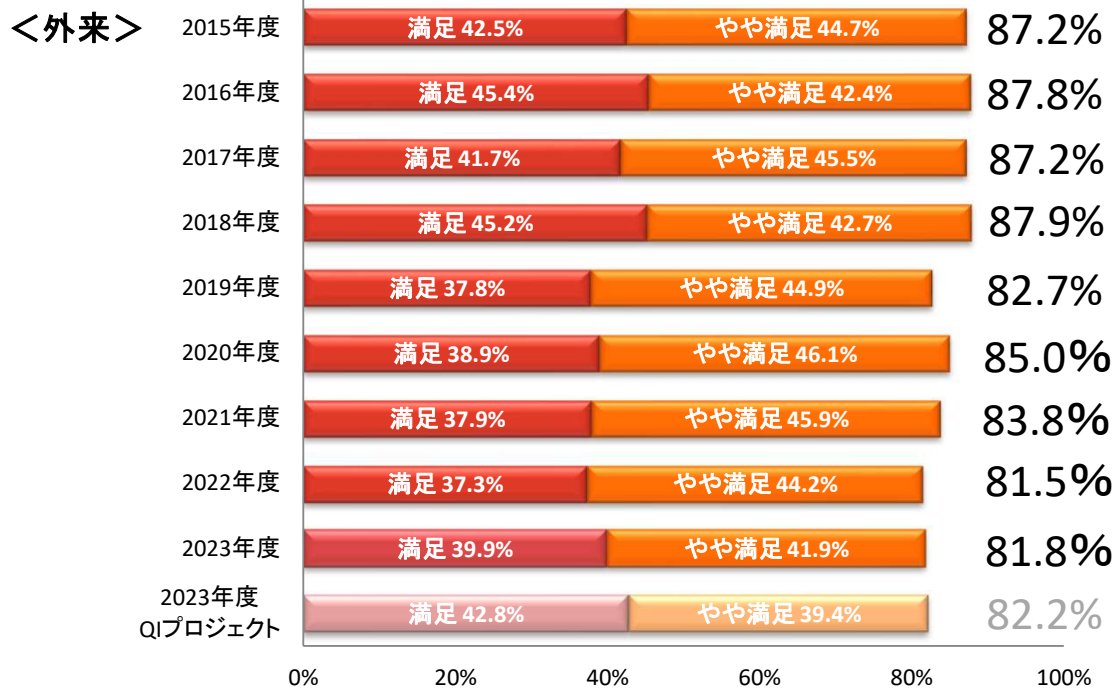
2014年度からは外部に分析業務を委託することで、全国の病院との詳細な比較に基づく当院の優先課題の明確化が可能になり、より具体的な改善策の検討につながっています。

【定義】

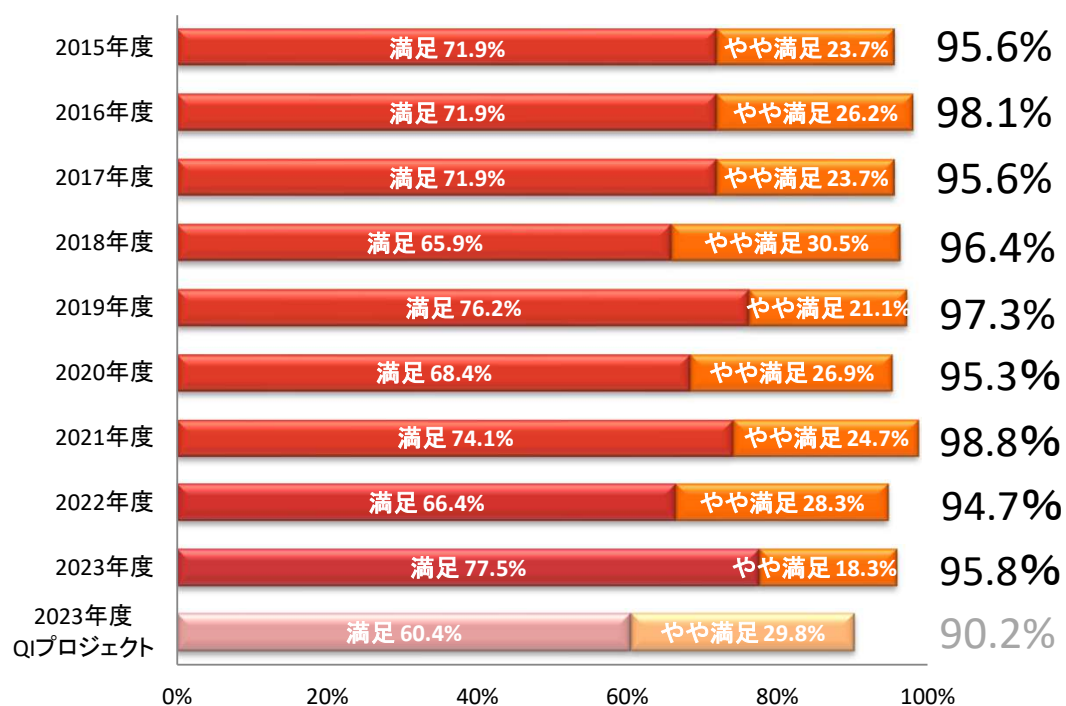
日本病院会「QIプロジェクト」に準じています。

分子 「この病院について総合的にどう思われますか？」の設問に「満足」と回答した患者数
※当院では「当院を受診してよかったと思いますか」「当院に入院してよかったと思いますか」の設問に対し、5段階回答で「満足」「やや満足」と回答した人数を用いています。

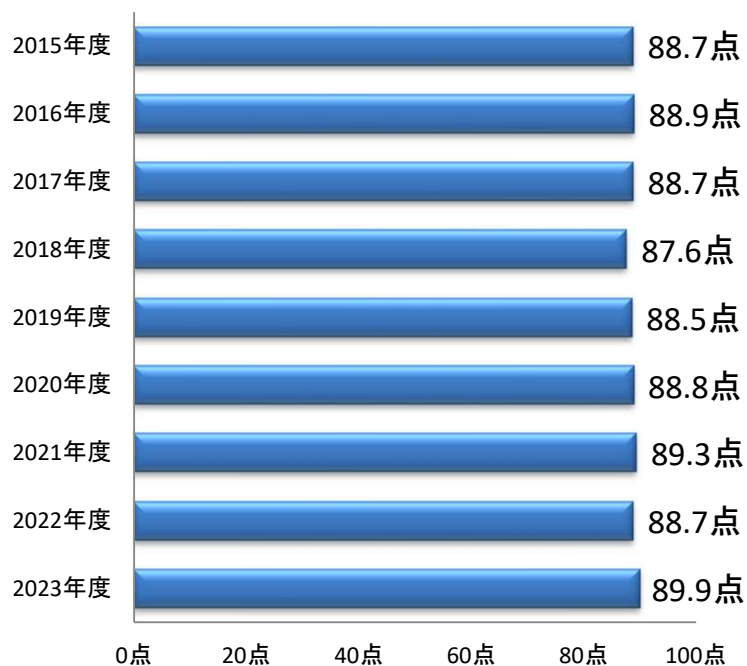
分母 調査に回答した患者数



<入院>



※参考
「総合的に当院は何点
ですか」の設問に対する
回答結果



QIプロジェクトの数値は、一般病床500床以上のものです。当院の数値は、病院全体です。

【改善への取組み】 ピンク色で塗りつぶしてあるのが3年前に追加変更となった項目です。

- ・患者満足度の向上
- ・待ち時間の短縮
- ・待ち時間の苦痛緩和
- ・施設・設備の改善

①患者満足度の向上

- ・クリスマスコンサート、秋まつり、市民公開講座、看護師・ボランティアによる演奏会の開催
- ・受診科相談担当看護師、総合案内コンシェルジュの配置
- ・駐車場係、エスコートの配置
- ・副玄関への荷物カートの配置
- ・駐車券割引方法の簡略化
- ・病院ホームページの刷新
- ・プライバシーに配慮した診察呼び出しのため、診察番号の付与にかかるシステムを変更
- ・CSセット(紙おむつプラン)の導入
- ・朝の混雑時の紹介患者への対応変更
- ・長期連休中の再診枠設定
- ・接遇講習会の実施

②待ち時間の短縮

- ・各診療科での予約枠の検討
- ・採血室の開始時間を15分早め8:15開始に
- ・総合案内での受付を15分早め8:15開始に
- ・診療科への医師事務作業補助者の配置
- ・混雑状況に応じた1階受付窓口の役割変更
- ・2階受付の増員
- ・入院案内センターの増員と業務時間の延長
- ・地域のかかりつけ医への紹介など、外来縮小の努力

③待ち時間の苦痛緩和

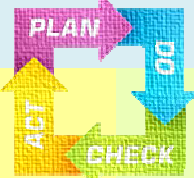
- ・患者図書室ぬくた〜らいぶらりの開設
- ・呼び出しモニターでの情報発信と改善
- ・広報誌けんびょういんの発行、リンクトの設置
- ・アトリウムに机、椅子を追加
- ・携帯電話登録による患者呼び出しシステムの運用

④施設の改善

- ・新病棟、高精度放射線治療センターの建設
- ・Novalisをはじめとする最新医療施設の導入
- ・駐輪場の整備
- ・新立体駐車場から玄関までの雨除けの設置
- ・トイレへの除菌クリーナー、荷物フックの設置
- ・外来フロアの段差の修繕
- ・正面玄関の改修と配置変更
- ・外来の誘導ラインの設置

PLAN(計画)

ACTION(改善)



DO(実行)

CHECK(評価)

- ・患者満足度調査結果を他病院と比較できるよう、調査会社へ委託
- ・患者満足度調査結果の各部署への周知

- ・年1回、外来・入院の患者満足度調査を実施
- ・年1回、一定期間における待ち時間調査を実施
- ・調査結果の比較、分析、フィードバック