

患者さんへのサービス向上を目指して

看護部長 山口 千恵美

患者サービス委員会では、患者さんにより満足していただける病院になることを目指して、1) 患者満足度調査、2) 退院時アンケート調査、3) 外来待ち時間調査を実施しています。いつもアンケート調査にご協力いただき有り難うございます。

1) 「患者満足度調査」につきましては、平成16年度より全国の労災病院34施設で調査に参加しています。毎年9月に、外来患者さん(2日間)と入院患者さん(1ヶ月間)へのアンケート調査を行い、当院についての率直なご意見をいただいています。アンケート調査結果の「患者満足度」は、「全体としてこの病院に満足しているか」について、「たいへん満足」・「やや満足」の割合としています。表1の患者満足度調査結果の推移では、外来患者さんでは19年より75%以上、入院患者さんでは平成20年度より90%以上を超え、高い数値を維持しています。課題は沢山ありますが、入院では「受持医師・看護師の変更時の説明」、外来では「説明の分かりやすさ」等の改善に取り組んでいきたいと思ひます。

表1 患者満足度調査結果の推移(%)

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
全体	68.7	72.3	72.8	80.8	81.5	82.0	83.1	81.2
入院	74.8	82.5	89.0	89.0	93.8	93.9	93.7	93.2
外来	65.4	68.5	66.9	78.6	75.5	77.5	78.2	77.5
備考		病棟完成		外来棟完成				

表2 外来待ち時間調査(分)

	実施期間	診察待ち		採血 (受付～採血開始)	会計	処方
		予約有	予約無			
22年度	H22. 11/15～11/19	8	75		11	17
23年度	H24. 1/16～1/20	23	39	22	11	27

～～ 編集後記 ～～

若葉青葉をわたる風も快く感じられる季節となりました。

さて、フィリア・レターでは、「患者さんの声」や、「リハビリテーション科・生活講座」において患者さんの声を載せさせていただいております。毎度のご協力をありがとうございます。患者さんの声をお聞きできるのは、私達、職員にとっても大変勉強になります。

当広報誌で少しでも皆さまが当病院を身近に感じることができるよう、邁進してまいります。今後ともよろしくお願ひいたします。(T.N)

当院の理念

皆さんとの出会いを大切にし、苦しみを分かち合い、健康で潤いある生活を送れるよう職員一同努めます。

当院の基本方針

- ・ 医療の質の向上と安全管理の徹底
- ・ 生命の尊厳の尊重と患者さん中心の医療
- ・ 人間性豊かな医療人の育成と倫理的医療の遂行
- ・ 地域社会との密な連携と信頼される病院の構築
- ・ 災害・救急医療への積極的な貢献と勤労者に相応しい高度医療の提供

