

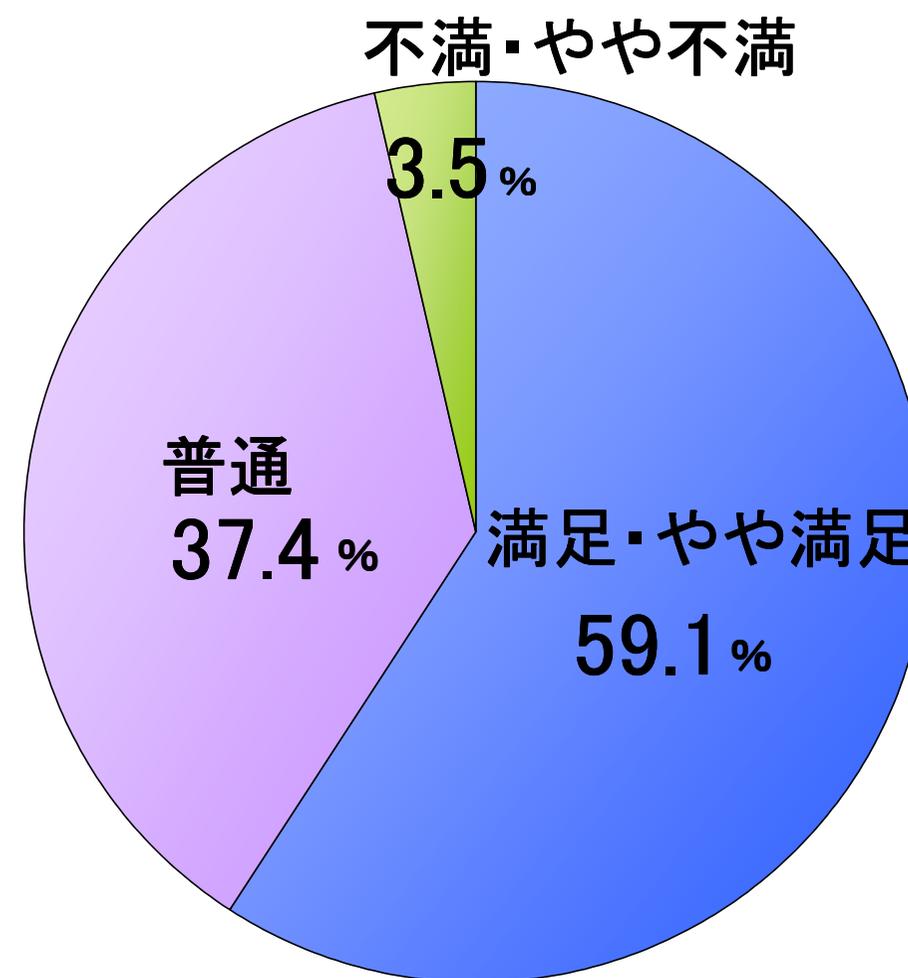
平成24年度 患者満足度調査の結果報告と今後の取組み

1. この患者満足度調査は、全県立病院で実施しましたが、今回は当院の結果概要についてお知らせいたします。
 2. 調査期間：平成24年11月19日～平成24年12月7日
 3. 調査件数：外来165件、入院165件
(外来は1日平均患者数の30%、入院は50%の回答数を収集)
 4. 県立病院全体の詳しい結果については後日、ホームページ等でお知らせする予定です。
- ※ 「前回」の数字は平成23年11月に実施した結果のものです。

職員の基本的な接し方

【入院】

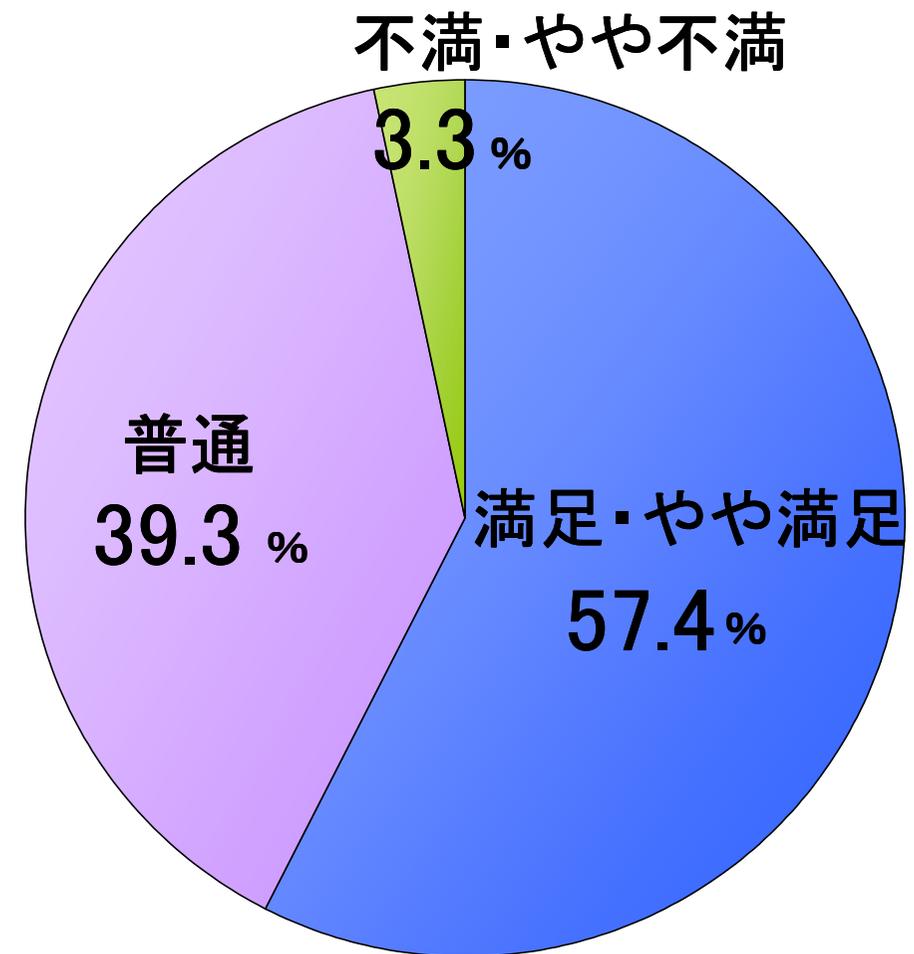
	今回(%)	前回(%)	増減
満足 やや満足	59.1	62.7	▲3.6
普通	37.4	33.4	4.0
不満 やや不満	3.5	3.9	▲0.4



職員の基本的な接し方

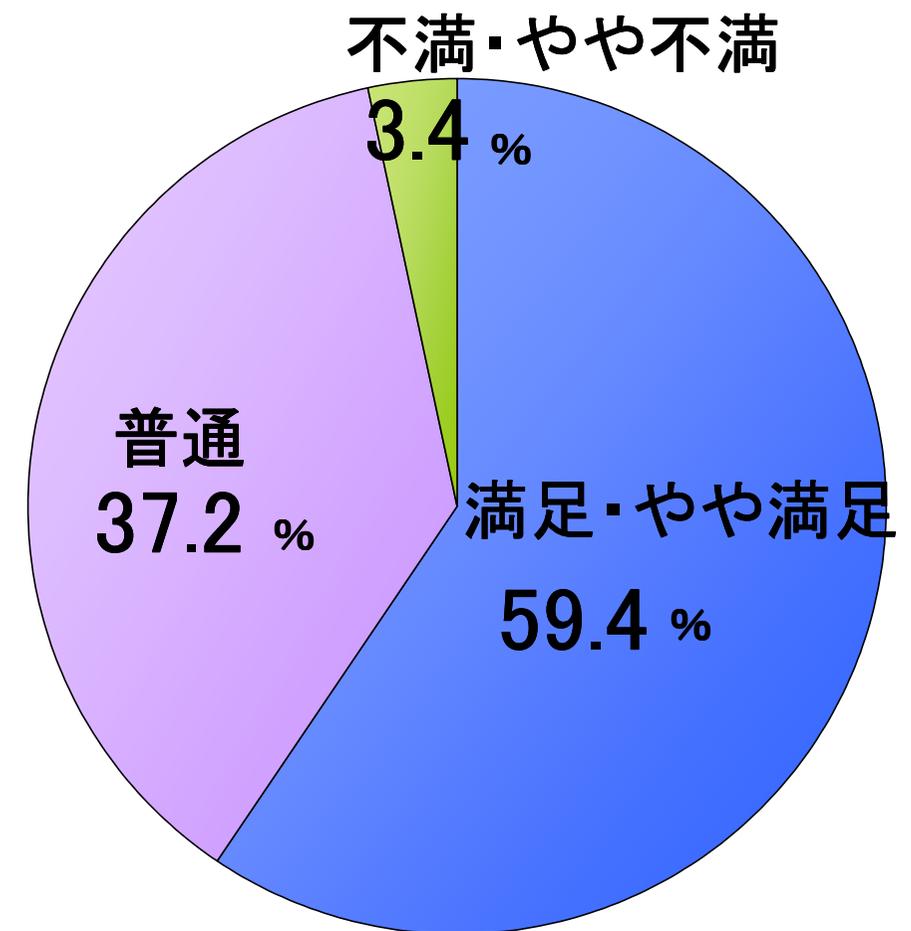
【外来】

	今回(%)	前回(%)	増減
満足 やや満足	57.4	54.4	3.0
普通	39.3	41.0	▲1.7
不満 やや不満	3.3	4.6	▲1.3



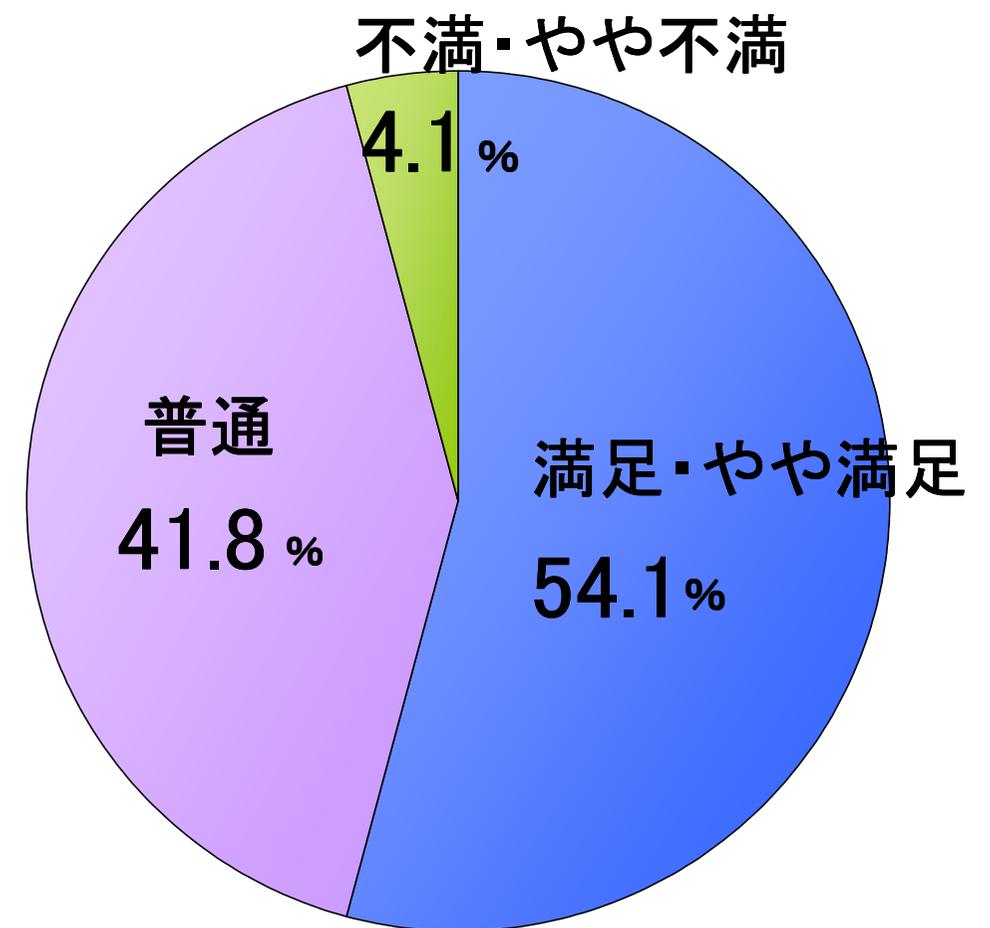
インフォームドコンセント（説明と同意）【入院】

	今回(%)	前回(%)	増減
満足 やや満足	59.4	59.1	0.3
普通	37.2	37.9	▲0.7
不満 やや不満	3.4	3.0	0.4



インフォームドコンセント（説明と同意）【外来】

	今回(%)	前回(%)	増減
満足 やや満足	54.1	51.3	2.8
普通	41.8	43.8	▲2.0
不満 やや不満	4.1	4.9	▲0.8



接遇と説明

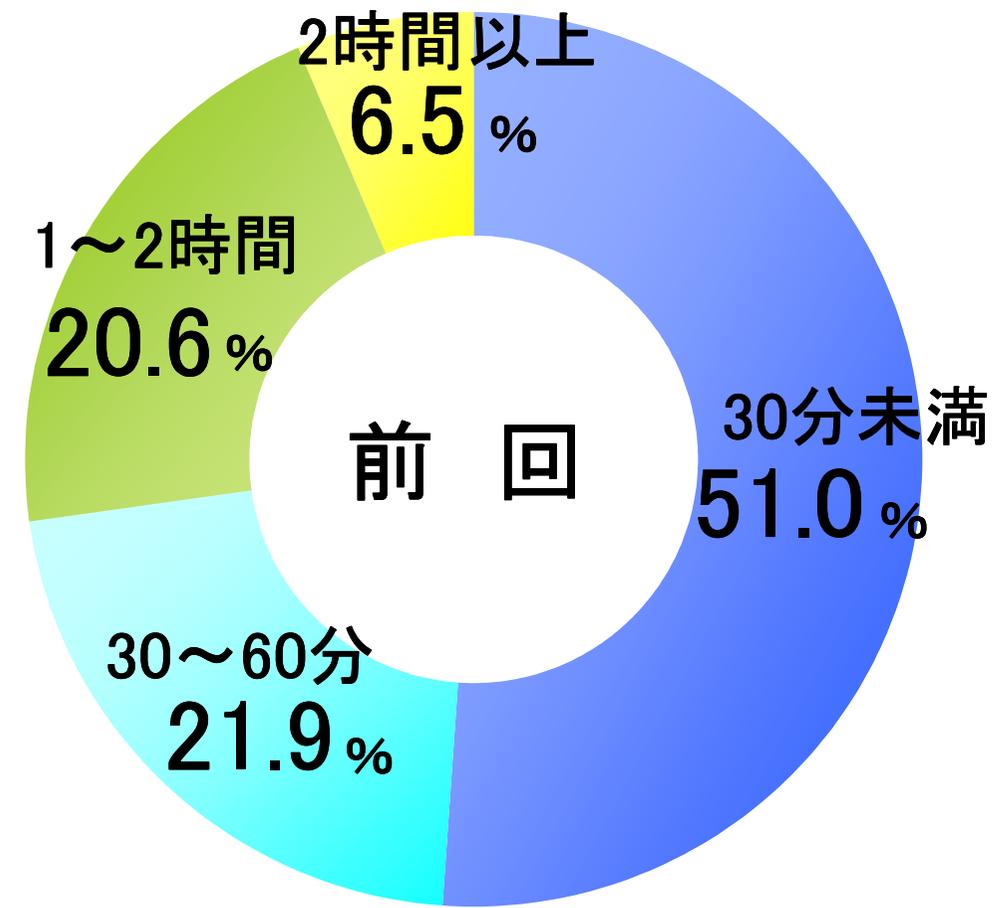
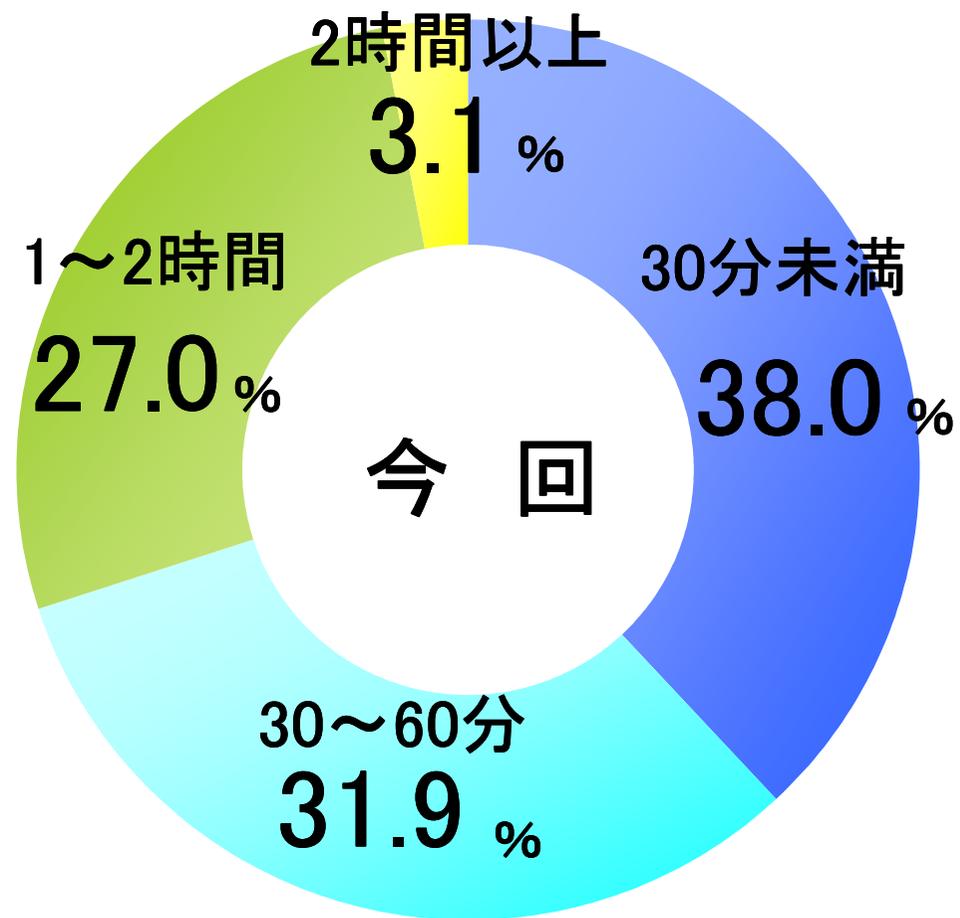
まず、「職員の基本的な接し方への評価」に関しては、入院について、59.1%が満足・やや満足、3.5%が不満・やや不満と回答しており、外来について、57.4%が満足・やや満足、3.3%が不満・やや不満と回答しておりました。この数字は昨年とほぼ同等でした。

「インフォームドコンセント(説明と同意)への評価」に関しては、59.4%が満足・やや満足、3.4%が不満・やや不満と回答しており、外来について、54.1%が満足・やや満足、4.1%が不満・やや不満と回答しておりました。この数字も昨年とほぼ同等でした。

以上、接遇や説明に関しては、60%弱の方が、満足と評価いただいておりますが、少数ですが不満と評価している方もいらっしゃいます。当院としては、その原因をできるだけ拾い上げて改善の糧にしたいと考えています。

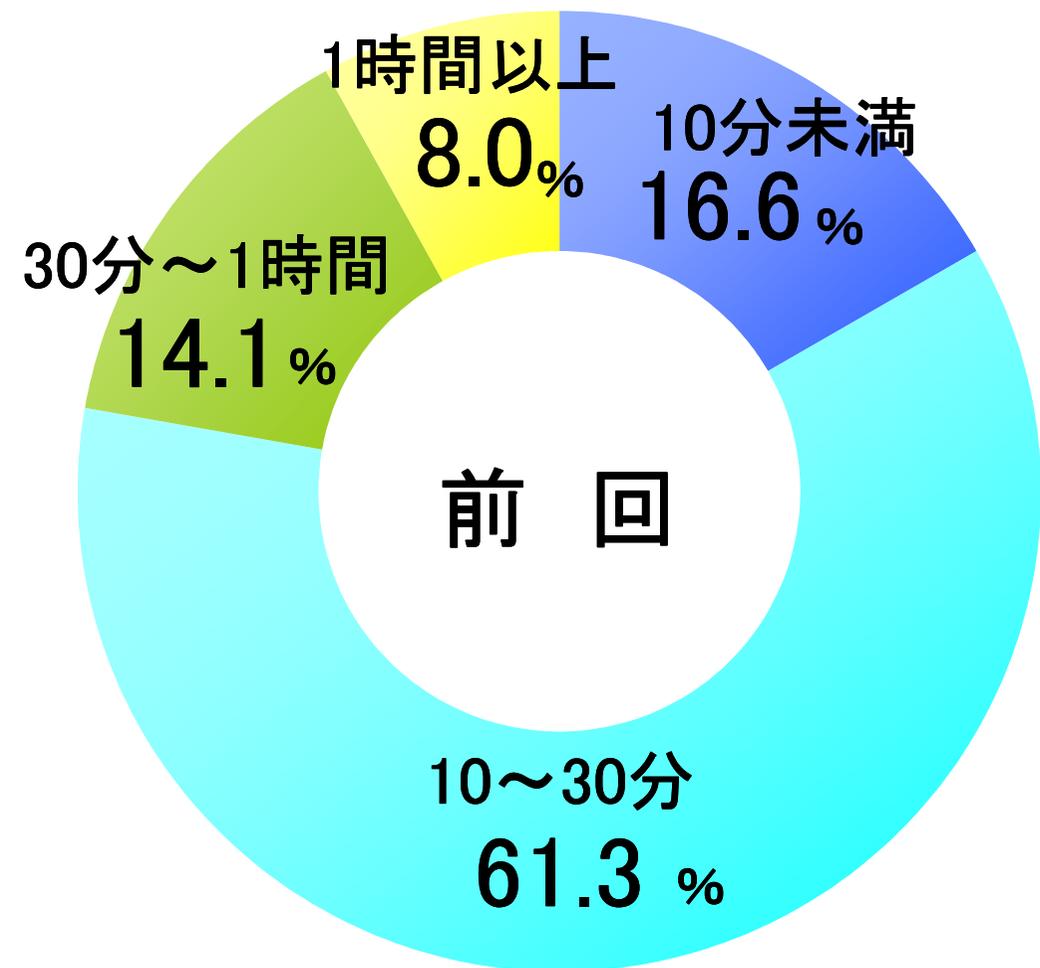
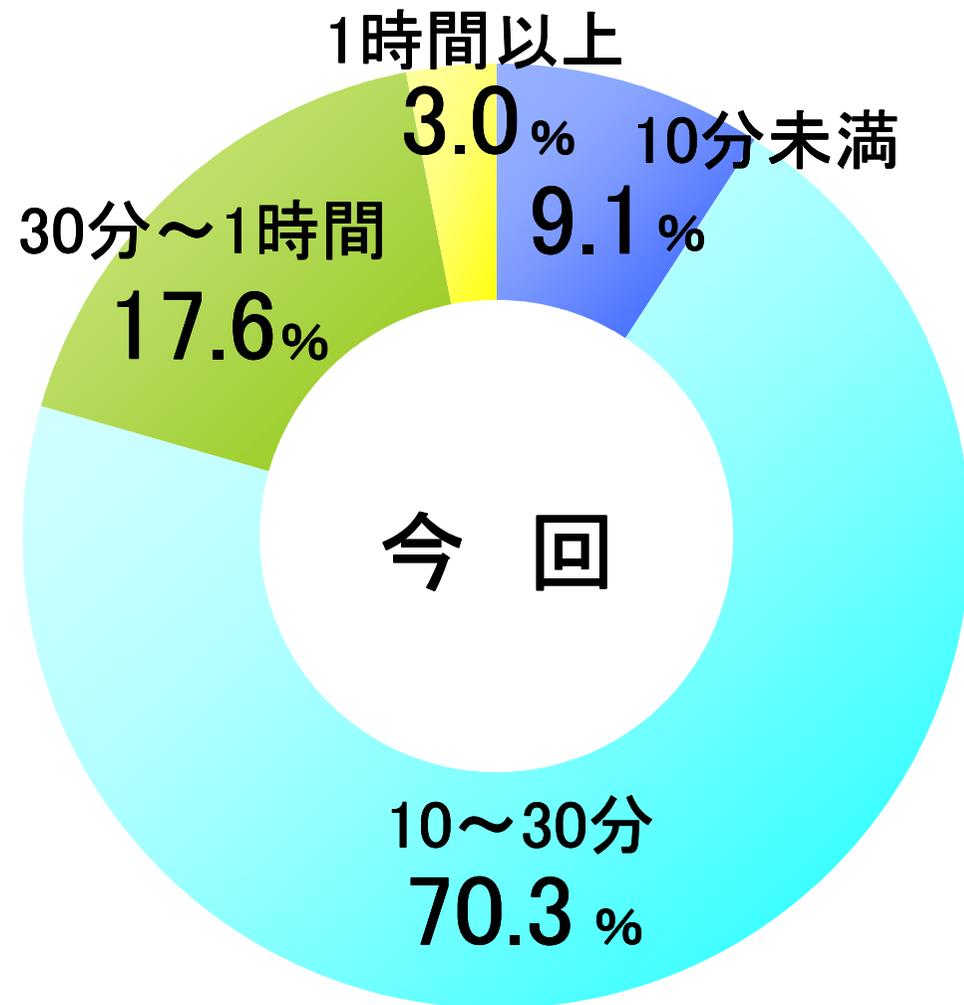
外来待ち時間

(受付から診察に入るまでの時間)



会計待ち時間

(診察を終了してから会計まで)



外来待ち時間

受付から診察に入るまでの時間は、1時間未満が69.9%とほぼ七割を占めていますが、逆に約30%の方は、受付から診察に入るまでの時間が1時間以上となっています。採血検査結果が出てから診察を行うケースに対しては、本年度は、採血ブースの増設やスタッフの増員など対策をとって来ました。また、医師が緊急患者などの対応のため診察が遅れる場合もあります。引き続き待ち時間の短縮に向けて取組みを強化するとともに、待ち時間が延びる場合は、スタッフからの説明を徹底します。

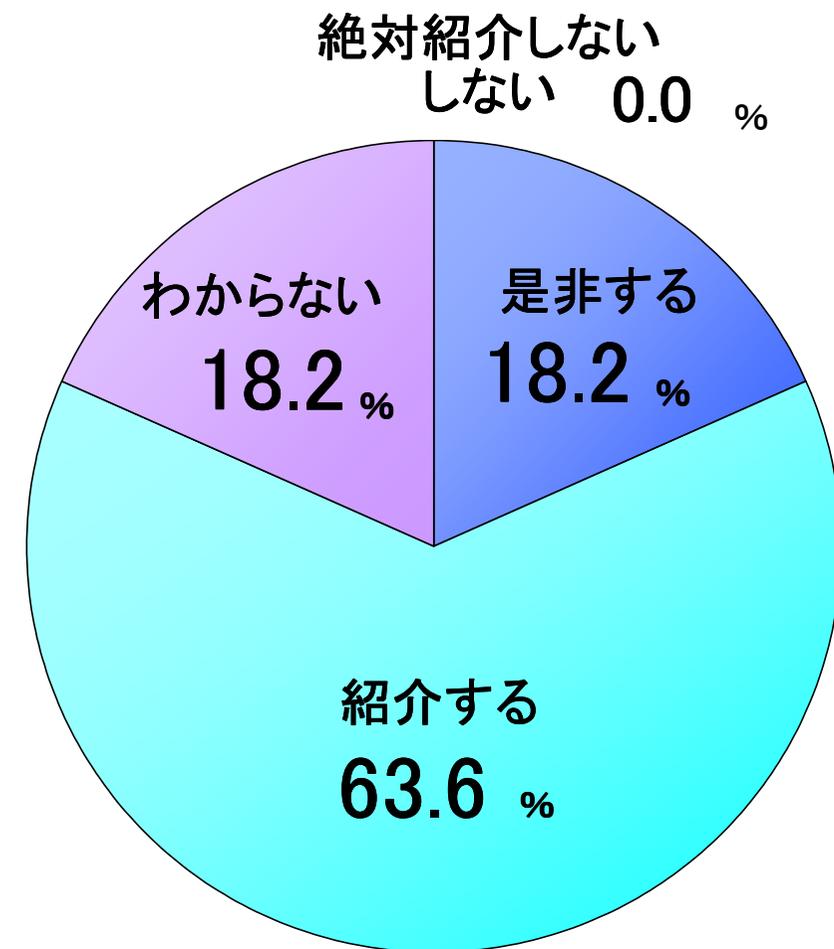
診察を終了してから会計までの時間は、30分未満が79.4%で、昨年とほぼ同等でした。一方で、1時間以上になる場合も少数ですが認められ、原因の分析を行っていきます。なお、医師の診察が終了してから、カルテ整理など会計までに必要な時間があることをご理解願います。

引き続き会計待ち時間の短縮にも鋭意取り組んで参ります。

家族・知人に当院を紹介するか

【入院】

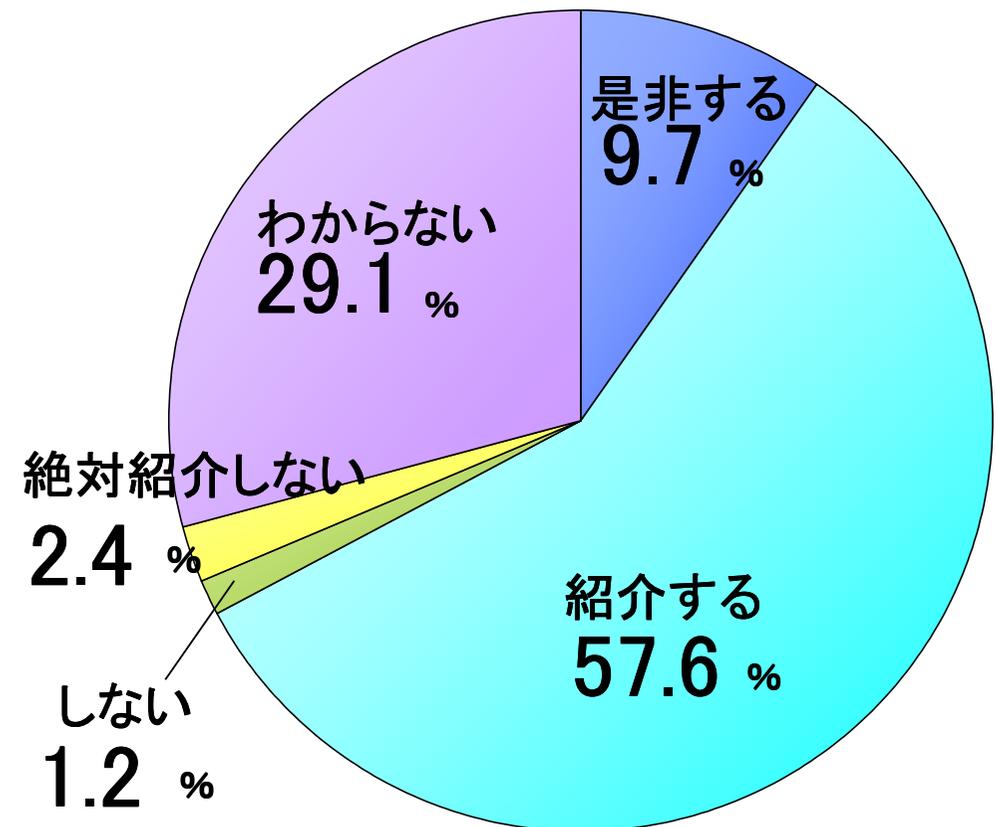
	是非する	紹介する	しない	絶対紹介しない	わからない
件数 (件)	30	105	0	0	30
今回 (%)	18.2	63.6	0.0	0.0	18.2
前回 (%)	23.7	56.2	0.6	0.6	18.9



家族・知人に当院を紹介するか

【外来】

	是非する	紹介する	しない	絶対紹介しない	わからない
件数 (件)	16	95	2	4	48
今回 (%)	9.7	57.6	1.2	2.4	29.1
前回 (%)	9.8	53.4	2.5	0.6	33.7



家族・知人に当院を紹介するか

「家族・知人に当院を紹介するか」の評価では、外来で、しないとお答えの方が数名おり、また、入院、外来それぞれ約20%、30%の方がわからないと答えていらっしゃいます。

家族・知人に当院を紹介するか否かは、満足度の総合評価であります。紹介するとお答えいただく率が100%になるように、職員一同更に努力する所存であります。

おわりに

当院は、昨年4月に医療相談室を設置し、多職種に係が週1回会合を持って、いただいたご意見への対応など、患者さんの満足度の向上に努めてきました。

患者さんやご家族の方におかれましては、スタッフへのご提言や、ふれあいポストへのご投函を、是非とも沢山いただきますようお願いいたします。

待ち時間の短縮は、予約制をとっている当院にとって、根幹の重要課題であります。

そして、患者さんの満足度の向上は、当院の基本方針の一番目に掲げている『患者さん中心の医療の推進』に直結するものであります。取り組みを更に強化いたしますので、ご理解とご支援をお願いいたします。