

平成24年度医療相談室の活動報告

本相談室は、患者さんから寄せられたご意見・ご相談や職員からの意見を、患者さんの立場に立って検討し、迅速な対応をすることを目的に、平成24年4月に設置しました。

1年間の活動をまとめましたのでお知らせします。

定例会議メンバー

室長(院長)	北村道彦
ふれあいポスト担当(事務局長)	及川 秀
医療安全担当; 医療安全室長(副院長)	上沖修三
看護相談担当(副総看護師長)	及川一枝
共同診療部代表(薬剤科長)	本庄伸輔
医療福祉相談担当(医療社会事業士)	小倉祐子
総合相談担当(医事経営課長)	一井 誠

定例会議開催日

毎週月曜日 午前8時45分～

改善項目のまとめ 1

1. 院内のサイン掲示物の改善

放射線受付付近、エレベータホールの案内

医療福祉相談室の案内掲示

水飲み場、公衆電話の掲示

授乳室の掲示

患者待機中の食事場所の案内掲示

外来・病室のトイレ表示

車いすの外来待合スペース位置表示

2. 設備などの改善

トイレのフック設置、医療福祉相談室前にテーブル設置

ベビーカーの増設、患者待合場所の照明改善

身体障害者用駐車場の増設(来年度雪が消えてから)

改善項目のまとめ 2

3. 患者説明の強化

臨床検査科による検査結果説明の運用開始
質問カードの運用

4. 待ち時間等対策

待ち時間に関する掲示の改善
Aブロックにおける待ち時間調査実施
「中部病院山の会」作成の写真集の待合室設置

5. 職員からの改善提案収集

外来受付職員からの提案収集
医師、看護師以外の職員からの意見収集
レストラン、売店に対するアンケート実施

改善項目のまとめ 3

6. 接遇改善対策

各部署に対し提言等を周知

7. その他

外来受付ボランティアの周知

ふれあいポスト、患者満足度調査結果の院内掲示

身体障害者駐車場の巡回

「薬剤科」、「放射線科」の呼称統一

自販機コーナーの照明の改善

食堂のヘルシーメニューの増加、カロリー、塩分量の掲示

おわりに

昨年度は、沢山のご意見、ご提言を有り難うございました。
皆様のご意見や職員の提案を受けて、改善運動を展開しました。

病院は皆様のご意見で変わります。

平成25年度は、本相談室の名称を『患者支援医療相談室』と変更し、さらに患者さんの立場に立って活動を進めます。

今後とも、中部病院の運営に、ご支援、ご協力をお願いします。

今年度も、沢山のご意見、ご提言をお待ちしております。

平成25年4月 病院長 北村道彦

私たちは案内係のボランティアです。
お困りごとがありましたら、お声がけください。



平成24年度
患者満足度調査の結果報告と今後の取組み

- この患者満足度調査は、全県立病院で実施しましたが、今回は本院の結果発表についてお知らせいたします。
- 調査期間 平成24年11月19日～平成24年12月7日
- 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)
- 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】

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
満足	59.1	42.7	0.3	0.0
やや満足	37.4	33.4	4.0	0.0
やや不満	3.5	3.9	40.4	0.0

不満・やや不満 3.5%

職員の基本的な接し方 【外来】

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
満足	57.4	54.4	3.1	0.0
やや満足	35.3	41.0	4.7	0.0
やや不満	3.3	4.8	41.3	0.0

不満・やや不満 3.3%

インフォームドコンセント(説明と同意) 【入院】

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
満足	59.4	39.1	0.3	0.0
やや満足	37.2	37.9	40.7	0.0
やや不満	3.4	3.0	0.4	0.0

不満・やや不満 3.4%

インフォームドコンセント(説明と同意) 【外来】

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
満足	54.1	51.3	2.8	0.0
やや満足	41.8	43.8	42.0	0.0
やや不満	4.1	4.9	40.8	0.0

不満・やや不満 4.1%

外来待ち時間
(受付から診察(入室)までの時間)

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
満足	27.0%	38.0%	31.9%	3.1%
前回	20.6%	37.5%	31.5%	6.5%

会計待ち時間
(診察を終了してから会計まで)

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
満足	17.6%	18.1%	70.3%	2.0%
前回	14.1%	16.6%	67.3%	8.0%

家族・知人に当院を紹介するか 【入院】

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
満足	30	155	0	0
やや満足	18.2	63.6	0.0	0.0
やや不満	23.7	56.2	0.0	0.6

満足 63.6%

家族・知人に当院を紹介するか 【外来】

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
満足	16	95	2	4
やや満足	9.7	57.6	1.2	2.4
やや不満	9.8	53.4	2.5	0.6

満足 28.1%

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、外来については、57.4%が満足・やや満足、3.3%

外来待ち時間
受付から診察(入室)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(入室)までの時間が1時間以上となっています。採血検査結果

患者満足度調査の結果揭示

外来案内ボランティアの周知



医療福祉連携室
とトイレの掲示

エレベーターと水
飲み場の掲示



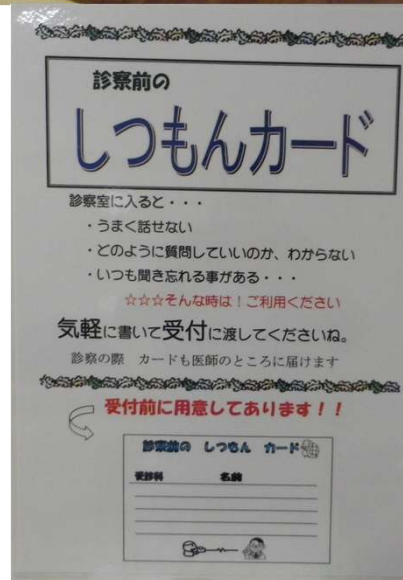


外来待合室に車いす
スペース確保

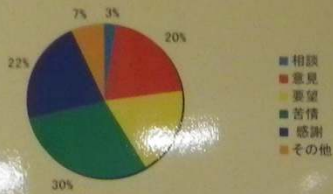
山の会の写真集
設置



質問カードの
運用



平成23年度ふれあいポストの集計



平成23年度『ふれあいポスト』の結果報告と、来院する皆様へのお願い

日頃当院の運営に関してご理解とご協力、ご支援を頂き有り難うございます。

昨年度、皆様から『ふれあいポスト』へ頂いたご意見をまとめましたので、報告いたします。頂いたご意見に対しては、出来るだけ返事を掲示し対応をいたしております。

当院は地域に根ざした病院を目指します。今回の集計で、ご意見の総数が減ったことが気がかりです。沢山のご意見を頂けますよう、よろしくお願いいたします。

平成24年6月 若手県立中部病院 院長 北村達彦

苦情と感謝の実数の推移



ふれあいポストの総数の推移



ふれあいポストにいただきましたご意見への主な取り組みについて

- ・ 駐車場の一方通行を守るようにしてほしい。ラインだけでは危険。
 - 入口と出口に表示板を設置いたします。ご報告ありがとうございます。
- ・ パソコンばかり見て、顔も見ずに話をする人がいる。
 - 電子カルダの導入により、パソコンに向かふことが多くなりましたが、患者さんとの対応を誠意をもって行うよう心がけてまいります。
- ・ 診療費のメニューはないのか。
 - 単立メニューは、種類が多岐ありますので、最も多くの患者さんに提供している食事について掲示しております。申し出いただければお知らせいたしますので、何卒ご理解をお願いいたします。
- ・ トイレの内側に「外来受診票」を入れるポケットがほしい。
 - 早速、整備いたしました。ご報告ありがとうございます。

ふれあいポストにいただきましたご意見への主な取り組みについて

- ・ 会計の待ち時間が長い
 - 業務の流れの見直しと、会計計算の担当の増員に努めます。また、患者さんが多い日はどうしても長くなりますので、電光掲示板等で状況をお知らせいたします。
- ・ トイレの照明がすぐ消えてしまう。
 - 当院では省エネのため、センサーの照明を稼働しています。消えても体を動かすと点灯しますが、消灯する時間を少し長めに変更いたしました。
- ・ 手術の待、予定の時間が経過しても説明がありませんでした。
 - 配慮が足りずご心配をおかけしました。医師と検診のうら、ご家族の皆様への不安を軽減できるよう対応いたします。
- ・ 病室のテレビの音量が大きい人がいる。
 - テレビの音量については、入院の際にご説明をしておりますが、お預けになった際に音量を小さくするようご協力をお願いして参ります。

ふれあいポストにいただきました感謝の言葉をご紹介します。

- ・ 高齢の母は、お医者さんが、毎日笑顔での「大丈夫、大丈夫」に救われ、看護師さんの心温まる対応や励ましの言葉に支えられ、頑張ることができましたことに感謝いたします。
 - お母様が頑張っている様子に、私たちも励まされておりました。いただきましたメッセージを機に、今後も看護に励んでまいります。
- ・ 今回、検診、出産とお世話になりました。初めての出産で不安でしたが、皆様による優しいところまでのケアに驚くとともに、深く感謝いたします。安心して出産することができ、無事退院することが出来ました。第二子の産も是非お世話になりたいと思います。
 - 初めてのご出産で不安も大きかったと思います。ご本人、ご家族、赤ちゃんの頑張りをお手伝いできて本当に嬉しく思います。またお会いする日を楽しみにお待ちしております。

ふれあいポストの内容と改善事項の掲示

