

平成24年度 第6回患者満足度調査

【目的】 「皆さまに満足していただける病院」を目標に、病院内のサービス提供等に対するアンケートを実施し、評価結果を今後の改善活動に役立てる。

【調査対象】 調査期間内に県立小児医療センターに入院または外来受診した患者及びその家族。

【調査期間】

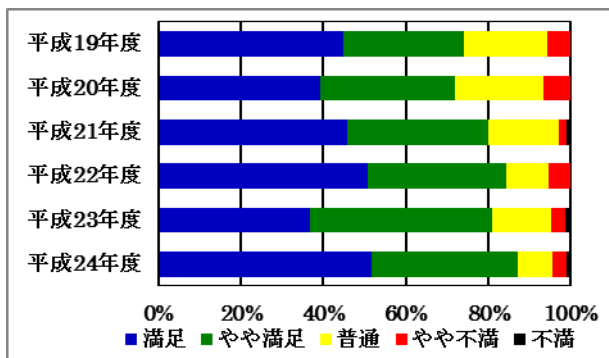
入院：平成24年7月18日(水)～24日(火)
 外来：平成24年9月5日(水)～6日(木)

【アンケート件数】 入院：93件(回収率78.2%)
 外来：171件(回収率98.8%)

【結果】 満足度 = (満足 + やや満足) / 全体件数
 不満度 = (不満 + やや不満) / 全体件数
 としました。

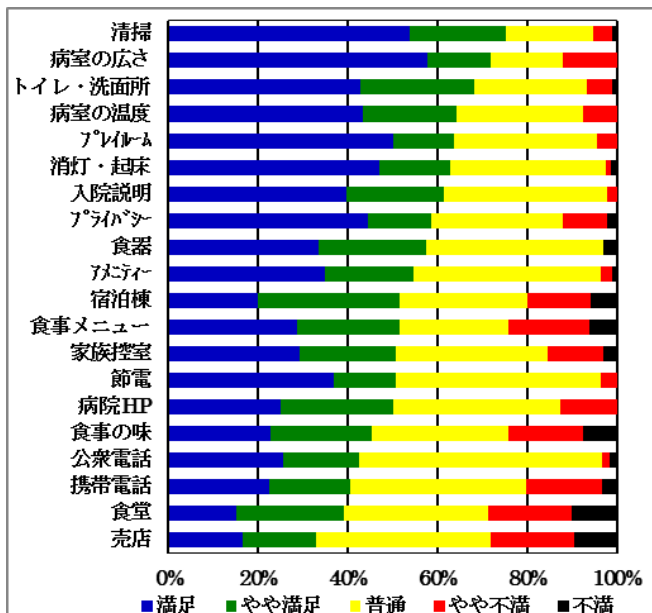
1. 入院の評価

(1) 全体



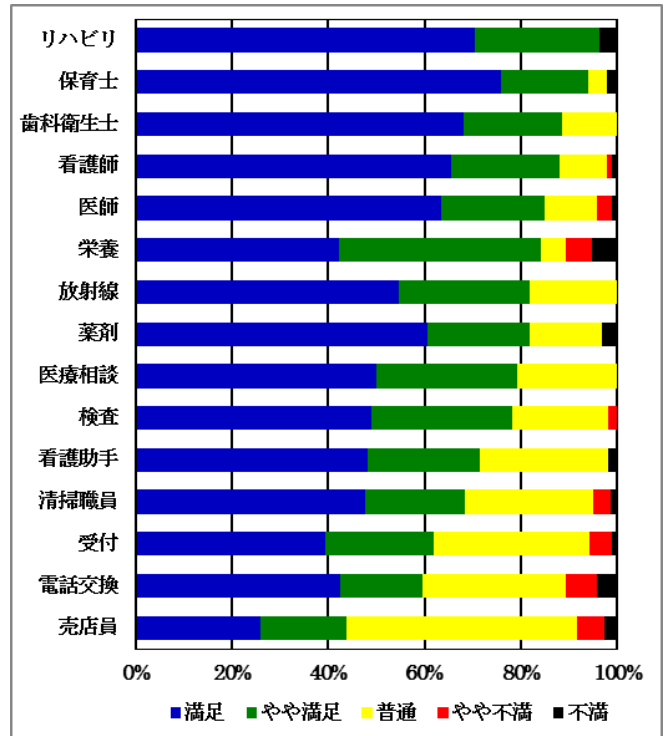
今年度の入院全体についての満足度は87.1%で調査を開始して以降、最も高い評価でした。

(2) 施設・設備・入院生活



満足度が高い項目は、清掃 75.2%、病室の広さ 71.7%、トイレ・洗面所 68.1%、病室の温度 64.1%という結果でした。一方、不満度の高い項目は、売店、食堂、携帯電話などでした。売店については「品数等を工夫してほしい(第2病棟)」などの意見がありました。

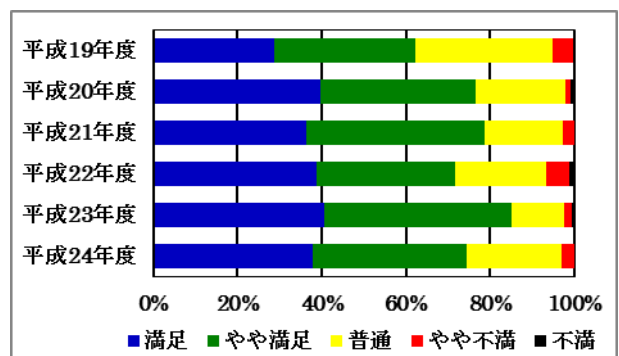
(3) 職員の対応 (入院)



職員の対応については、リハビリ 96.3%、保育士 94%、歯科衛生士 88.6%、看護師 84.9%の順に高い評価でした。評価する意見としては「保育士さんは、とても素晴らしい。(第3病棟)」「看護師さんには、とても優しくして頂き安心できました。(第2病棟)」「看護師さんには、相談や質問に、しっかりと対応してくれたので助かりました。(産科病棟)」などの意見がありました。

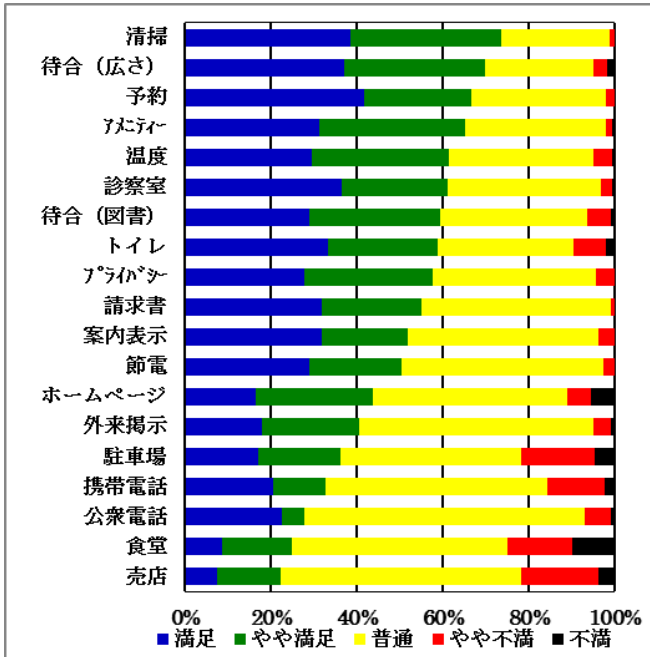
2. 外来の評価

(1) 全体



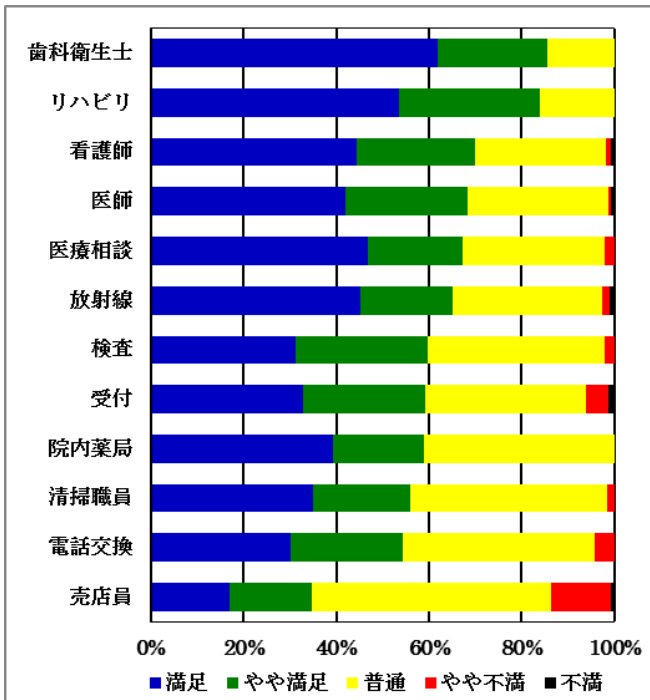
今年度の外来全体の満足度は74.2%で、昨年度の85%よりも下がりました。

(2) 施設・設備・情報提供



満足度が高い項目は、清掃 73.7%、待合場所 70%、予約方法 66.7%などでした。評価する意見としては「待合のシーツを定期的に交換しているのが素晴らしいと思いました。(複数科)」「毎回、丁寧な対応で安心して診てもらっています。(循環器科)」などの意見がありました。一方、不満度が高いものは、売店 22.4%、食堂 25%、携帯電話 27.8%などで、入院アンケートとほぼ同じ評価となりました。

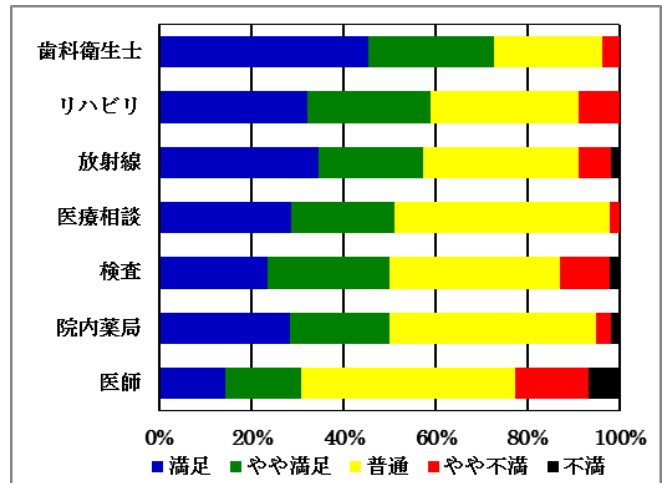
(3) 職員の対応 (外来)



各職員の対応については、歯科衛生士 85.5%、リハビリ技師 84%、看護師 70.1%の順に高い評価でした。評価する意見としては「先生や看護師さんがとてもやさしく、不安に感じていることも相談できるので安心している。(複数科)」などの意見がありました。

要望意見として「待ち合いスペースでの説明はやめてほしい。他の患者さんの情報が聞こえたり、逆に自分のことも聞こえたりしてしまうため。(複数科)」などの意見がありました。

(4) 待ち時間



満足度は歯科衛生士 72%でしたが、この他の評価は全て 60%以下でした。不満度が高かったのは、診察 22%、検査課 12%、リハビリ 9%でした。待ち時間に対する要望意見として「小さな子供が読む本だけでなく、小中学生や大人が読める本があると待ち時間が短く感じると思う(複数科)」などの意見がありました。

【要望意見に対応した事例】

(意見) 待ち合いでの説明はやめてほしい (外来)。
(対応) 事前に患者・家族に意向確認し、出来る限り個室で説明するよう対応を変更。

(意見) お祝い御膳があると嬉しい (栄養調理課)。
(対応) 産前産後に祝い膳『うりこ姫御膳』を選択制で用意し、新規のメニューも検討。

(意見) 検査の待ち時間が長い (検査課)。
(対応) 検査時間を要する心エコー検査について検査機器 (超音波診断装置) を今年度 1 台増設し混雑の緩和と待ち時間の改善を図った。

【おわりに】

本アンケート調査は、開始から 6 年目を迎えました。これまでの評価結果等を踏まえ、全職員を対象とした接遇研修等の実践や病院内の各種サービス改善に取り組んで参りました。

今年度もお陰様で多くの患者様、ご家族から貴重なご意見を頂きました。今後とも皆さまから寄せられたご意見を真摯に受け止めて、皆さまに十分満足していただけるよう、より一層のサービス向上に努めて参りますので、引き続き忌憚のないご意見をお寄せくださるようお願いいたします。

(サービス向上委員会)