

患者満足度調査の結果報告

「稲沢市民病院」サービス委員会

本年7月に行いました満足度調査の結果についてお知らせします。

〔調査の時期〕

入院患者：7月16日(水)～18日(金)

回収数 113人

外来患者：7月18日(金)

回収数 330人

〔調査の概要〕

入院患者さんには、職員の応接態度、診療内容、施設、食事、病院全体の印象(満足度)、今後の改善すべき項目について、外来患者さんには、待ち時間、職員の応接態度、診療内容、病院全体の印象(満足度)、今後の改善すべき項目についてアンケートをお願いしました。

ここでは、紙面の関係で概要をお知らせします。

入院患者さんの満足度

1. 職員の応接態度について

応接態度では、どの職種も90%以上の高い評価をいただきました。特に、看護師については93%の方から良い評価をいただきました。

2. 治療について

「診療内容についていかがですか」との設問については、満足またはやや満足と答えられた方は65%であり、昨年度の調査と比べて、2ポイントほど高くなっています。

3. 施設について

病室の明るさについては、79%の方が「問題ない」と回答されています。

病室のプライバシーについても、86%の方から「問題なし」との回答を受けました。

病室の広さや音、温度・湿度については、70%以上の方から評価を得ましたが、トイレについては、「問題なし」が62%にとどまっています。狭さや臭いなどのご指摘をいただきました。

4. 食事について

食事については、85%の方から「問題ない」との評価をえました。昨年度の評価と比べて、20ポイント近く高くなっています。

5. 病院全体の印象(満足度)について

入院患者さんの「病院を総合的に評価するとしたら何点ですか」については、平均で82.1点でした。昨年度と比較して、2.6ポイント高くなっています。

6. 今後の改善すべき項目について

項目を選択していただく設問については、複数回答でお願いしたところ、「建物等の環境整備」、「待ち時間の短縮」、「建物の耐震対策」などが掲げられていました。

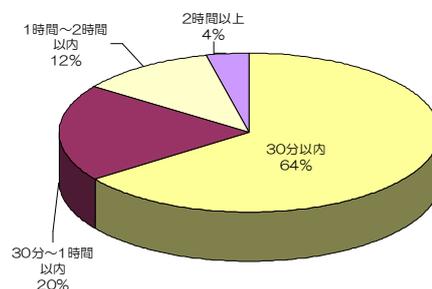
外来患者さんの満足度

1. 待ち時間について

予約診療の方の割合は、77%となっており昨年より5ポイントほど高くなっています。

予約以外の方も含めて、30分以内の待ち時間は64%、1時間以内では84%となりました。一方、2時間以上待ったとされる方が4%ありました。

診察室前の待ち時間



また、いろいろな部門での待ち時間については放射線科や注射室、リハビリ、会計、薬局については、83%以上の方から「問題ない」との評価をいただきましたが、診察前の待ち時間については長い、やや長いと評価された方が37%ありました。

2. 職員の応接態度について

応接態度については、入院と同様どの職種も90%以上の高い評価をいただきました。特に、看護師については、98%となっています。

3. 診療内容について

「診療内容についていかがですか」との設問については、満足またはやや満足と答えられた方は58%であり、昨年度の調査と比べて、3ポイント低くなっています。また、問題ありとする理由としては、説明の不足や不親切についてのご指摘がありました。

4. 病院全体の印象(満足度)について

外来患者さんの「病院を総合的に評価するとしたら何点ですか」については、平均で73.8点でした。昨年度と比較して、1.7ポイント高くなっています。

5. 今後の改善すべき項目について

項目を選択していただく設問については、複数回答でお願いしたところ、「建物の耐震対策」、「待ち時間の短縮」、「休日・夜間の救急体制」などが掲げられていました。

まとめ

病院全体の印象としては、入院、外来患者さんの満足度として、82.1点、73.8点という結果となり、昨年との比較においては、若干高くなっていますが、外来での評価が入院に比べ低くなっています。

入院、外来患者さんともに、建物の老朽化や構造的な制約に関するご指摘や改善項目が掲げられており、満足度の低迷につながっている、と推測されます。

今回の調査結果をもとに、患者サービスのさらなる向上に向けて、できるものから改善に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。ご協力ありがとうございました。

(※ 当院ホームページでもご覧いただけます。)



看護部

近年、糖尿病患者は増加傾向にあります。糖尿病患者さんにとって、足は弱点であると言われています。

◆なぜ足が弱点なのでしょう？

- * 血糖が高い状態が続くと、糖尿病合併症である糖尿病神経障害が起きてきます。神経障害が起こると、痛みを感じないため、怪我をしていても気づくのが遅れます。
- * 神経障害は足の変形をも来し、そのために靴擦れやタコなどの原因にもなります。
- * 動脈硬化が進行すると、血液の流れが悪くなります。血流障害が起きると、足先まで酸素や栄養が届きにくくなり、傷の治りが悪くなります。
- * 糖尿病は免疫力も低下しますので、感染しやすくなります。

◆フットケア(足の手入れ)が必要な理由

足にできた小さな傷が、糖尿病患者さんでは糖尿病性壊疽に進行し、切断に至ることもあります。しかしながら、糖尿病足病変の重症化は必ず予防できるとされています。

◆フットケア外来ができました！

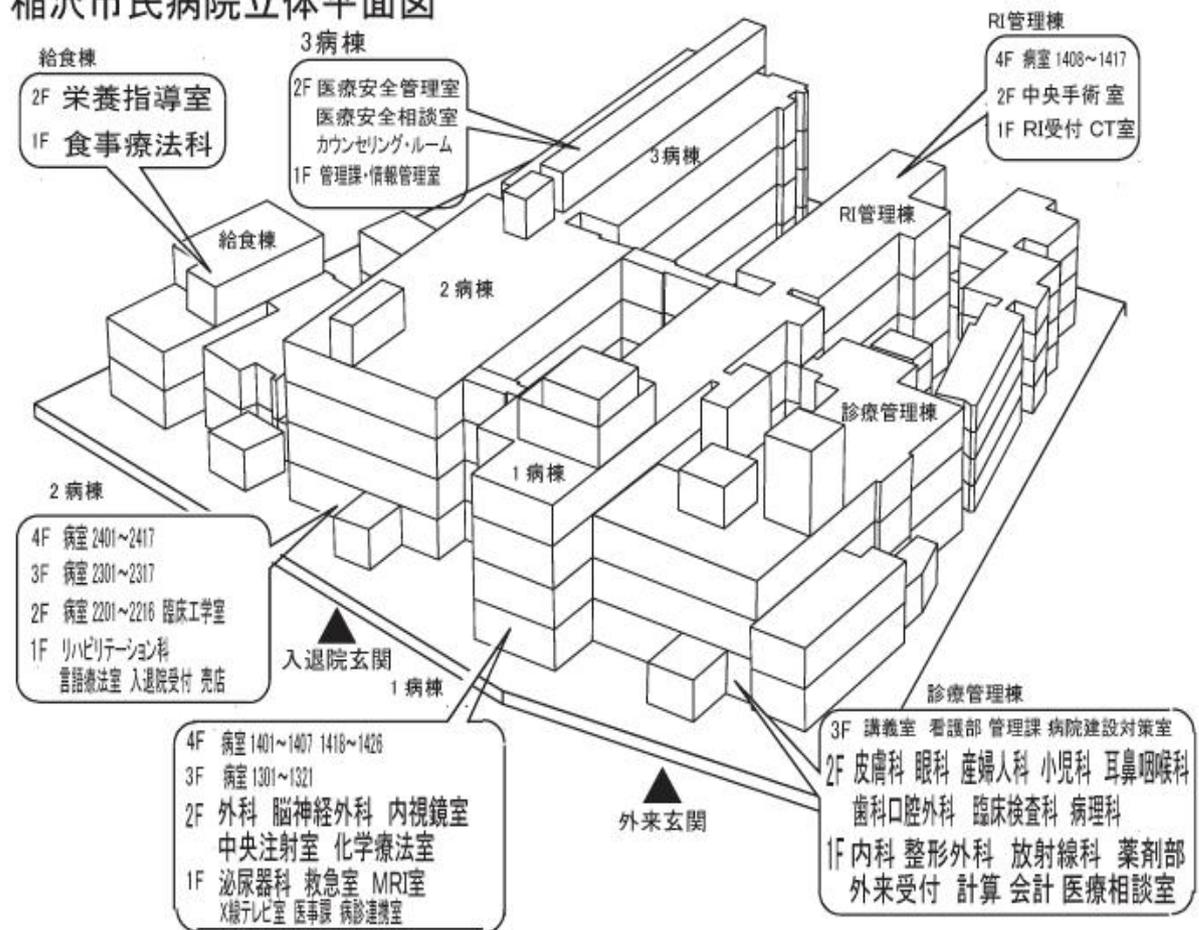
当院では今年の8月より、糖尿病足病変の重症化を予防する為に、フットケア外来を開設しました。糖尿病療養指導士が日常の足(フット)の手入れ(ケア)の仕方を説明し援助します。

◆フットケア外来を受診するには

- ・ 毎週金曜日午後2時より
- ・ 予約制です。
- ・ 希望される方は主治医にご相談ください。



稲沢市民病院立体平面図



稲沢市民病院の基本理念

地域の皆様に親しまれ信頼される病院をめざします。

基本方針

1. 患者さん主体の医療を行います。
2. 地域の基幹病院として、急性期医療の充実に努めます。
3. 地域医療機関と連携し、地域医療の充実に努めます。
4. 安全で質の高い医療を提供します。
5. 職員の教育・研修を行い、医療の質の向上に努めます。

稲沢市民病院ニュース 第17号

発行日 平成20年10月7日発行

〒492-8510 稲沢市御供所町1-1

※ ご意見をお待ちしています

電話 0587 (32) 2111

ファックス 0587 (32) 2151

電子メール hospital@city.inazawa.aichi.jp

(発行部数 800 部)