

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



【調査の時期】

- 入院患者:7月14日(水)～16日(金) 回収数 111人
- 外来患者:7月16日(金) (但し、眼科及び脳神経外科は15日(木)に実施) 回収数 332人

【調査の目的】

入院患者さんには、その満足度に大きく影響を与える職員の接遇、病室の居住性を中心とした建築的項目について、評価・問題点を抽出して今後の改善項目を明らかにし、今後の病棟運営や施設計画の基礎資料とすることを目的としています。

外来患者さんには、職員の接遇や各部署での待ち時間、病院施設に対する満足度について、評価・問題点の抽出を行い、更に当院に対する改善項目を把握し、今後のより良い運営計画や施設計画の基礎資料とすることを目的としています。

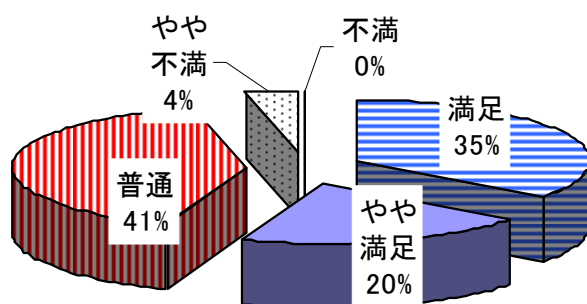
★入院患者さんの満足度調査の結果

入院患者さんについては、入院の満足度を中心に分析を行いました。入院患者さんにとっては「病室」が「居室」となることから、その居住性の良し悪しは大変重要な問題であり、患者さん自身の満足度にも大きく影響を及ぼすこととなります。また、当然のことながら患者さんと常時接する医師、看護職員をはじめ検査部門、薬剤部門等の職員の接遇のあり方も、患者さんの満足度に大きな影響を与えています。

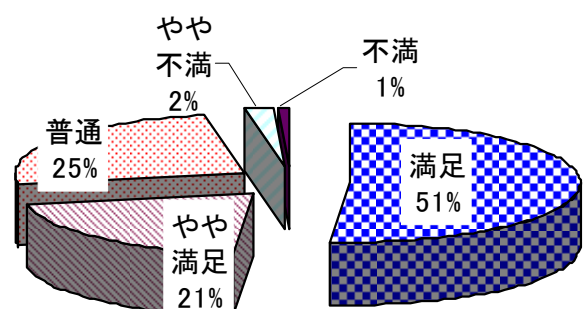
今回の調査では、全ての職種別職員の対応に対して9割を超える患者さんが「問題ない」としていますが、わずかではあっても「問題あり」とする回答がある以上、日ごろから十分な注意が必要となります。

一方、施設や設備に対する問題点については、各要素で問題点が指摘されており、特に病室、トイレについては高い割合で「問題あり」とする結果となっています。その主な理由は、病室・トイレは「狭い」こと、プライバシーについては「会話が外へ漏れる」ことが問題であるとする回答が多くなっています。現状の建物の構造上、病室等の広さの拡充は困難ではありますが、プライバシーの確保とも関連し可能な範囲での対策が求められています。

入院に対する本院の満足度



診療内容に対する満足度

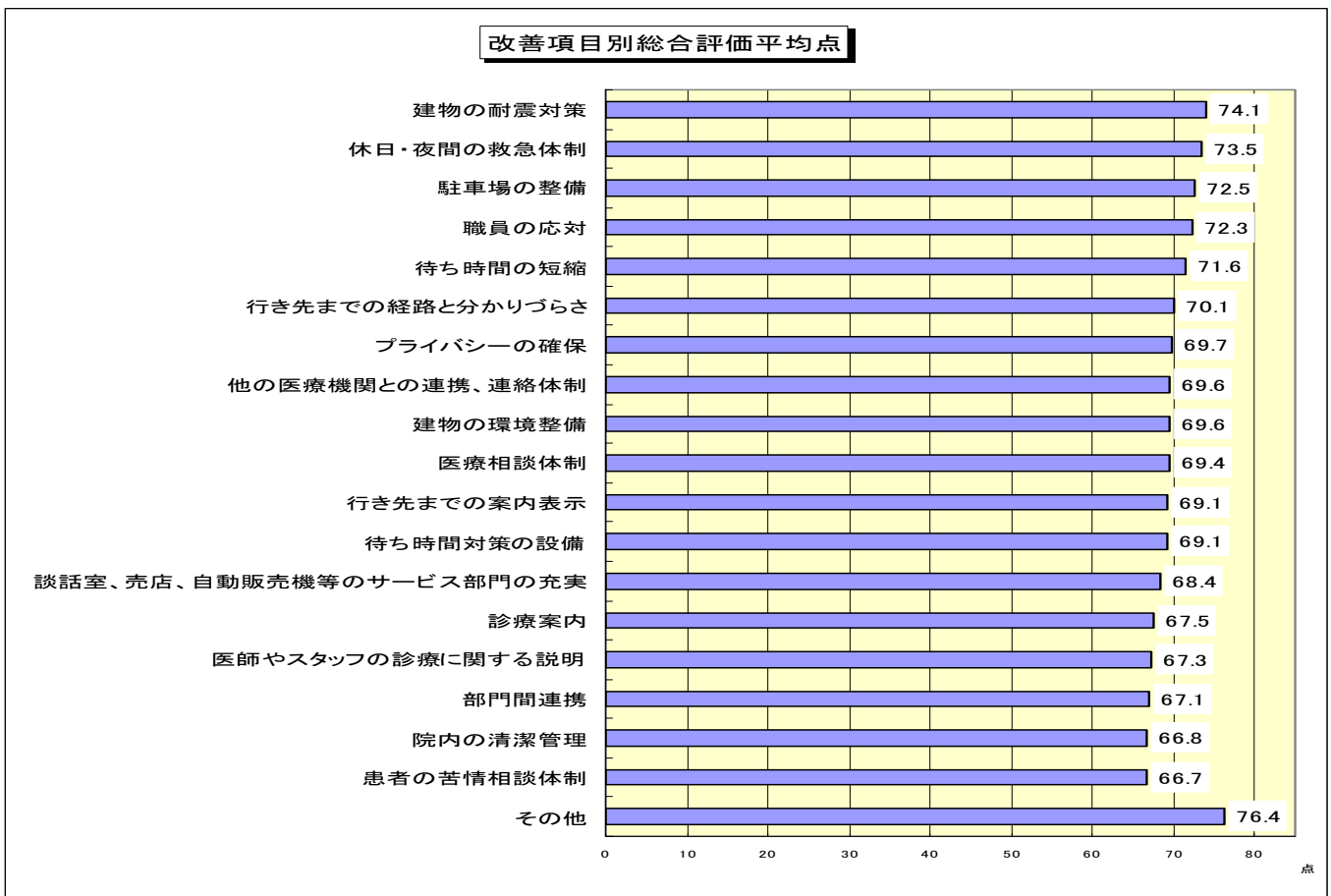


★外来患者さんの満足度調査の結果

- ① 当院の受診状況として「定期的に通院している」とする割合が 70.5%となり、昨年度より4%近く伸びています。このためいくつかの項目において、平成 21 年度調査に比べて改善が見られたと推測されます。
- ② 60 歳台～80 歳台の高齢者の割合が高まっていますが、平成 21 年度調査から回答者数が 52 人増加したことも結果に影響したと考えられます。
- ③ 当院を利用する理由としては、利便性や総合病院であることが挙げられています。
- ④ 待ち時間については、「診察室前」での待ち時間が長いと感じる割合が高くなっています。
- ⑤ 建築的な問題では、全体として老朽化を指摘する割合が高く、項目別ではトイレ、診察室待合、会計前待合の広さが問題であると指摘する割合が高くなっています。
- ⑥ プライバシーについては、「診察室の会話が外に漏れる」と回答した割合が 84%を超えており、建物の構造的な問題も指摘されています。

下のグラフは、改善項目を指摘した患者群の総合評価点の平均点を示しており、各項目の点数が低いほど総合評価点を低くしていることとなります。

外来患者さんの改善項目別総合評価平均点では、「患者の苦情相談体制」が 66.7 点で最も低く、「院内の清潔管理」、「部門間連携」、「医師やスタッフの診療に関する説明」、「診療案内」の順となっており、これらの項目については特に改善を進める必要があります。



※この調査の詳細については、病院ホームページ
(URL <http://www.city.inazawa.aichi.jp/hospital>)
でご覧いただけます。

大変お忙しい中、本調査に御協力をいただきました
皆様、ありがとうございました。

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。

食事療法科紹介

当科は病院職員と給食委託会社の社員によって構成されています。
病院給食は平成21年4月より全面委託となりました。

各種栄養指導と入院患者さんの栄養管理を病院栄養士が担当し
入院食(治療食)の提供は、委託会社が担当しています。

●病院栄養士は

- ★ 栄養相談(医師が必要と認めた場合に行っています)
- ★ 各種教室の食事療法
どなたでも参加できる各種教室では、食事の大切さを中心にお話をしています。
- ★ 入院患者の栄養管理
病気により食事が食べられない方には
病棟スタッフと連携し、少しでも栄養が摂れるように工夫しています。
退院前には家庭での食事の摂り方をお話しています。
- ★ 委託会社がよりよい食事を提供するように管理をしています。



平成21年に栄養相談室を1病棟1階エレベーター横に移し、患者さんに利用していただきやすい環境になりました。



体成分測定器で、自分がどれだけカロリーを消費するのか、筋肉質なのか、太りやすいタイプかなどを判断して、患者さん1人1人に見合う栄養量を考えていきます。

食事は病気を招くこともあり、予防することもできます。

- ・食事療法は我慢するもの、長く続かないもの、と思っていませんか？
- ・食事療法はカロリー計算をするもの、と思っていませんか？
- ・健康番組や健康関係の情報を鵜呑みにしていませんか？
- ・食べたいものだけ食べていませんか？

体質、生活に応じて改善策を一緒に考えていきましょう。



○真心のこもった食事サービスを

入院食(治療食)の担当の委託会社(栄屋食品(株))からの一言です

【基本方針】

私たちは、真心のこもった給食サービスをモットーに、調理に携わるプロとしての責任を自覚し、優しさや笑顔をやさず、栄屋食品の従業員として誇りと情熱をもって地域医療福祉に貢献します。

【現場の声を紹介します】

栄養士

毎日の食事を楽しみに待っていてくださる患者様のため、安全で安心できる食事を提供したいと、日々取り組んでいます。患者さんから美味しかったと言ってくれた時は、この仕事に就けてよかったと感じます。季節感を感じる旬の食材を用いた献立にしたいと思います。

調理師、調理員

病棟へ配膳、下膳に行く度に、患者様よりかけていただく「お世話様です。」「ごちそう様です。」「今日の〇〇美味しかったよ。」のお言葉に感謝しています。これからも、もっと美味しくいただけてもらえるように、努力していきたいと思っております。

私たちは「特別よりも普通＝実力＋努力がいい」をスローガンにボールをけりつづけます。

稲沢市民病院 診療担当医師一覧表

平成22年10月1日現在

診療科名	時間区分	診察区分	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	備考
01 内科	午前	1 診	野村 〈内分泌〉	奥山 〈内分泌〉	奥山 〈内分泌〉	草田 〈内分泌〉	野村 〈内分泌〉	
		2 診	鈴木 〈循環器〉	福井 〈循環器〉	福井 〈循環器〉	鈴木 〈循環器〉	小林 〈循環器〉	
		3 診	坂田 〈消化器〉	神田 〈消化器〉	坂田 〈消化器〉	栗木 〈消化器〉	栗木 〈消化器〉	
		5 診	川澄 〈腎臓〉	新田 〈腎臓〉	小林 〈循環器〉	神田 〈消化器〉	河辺 〈消化器〉	
		6 診	岩間 〈内分泌〉	河辺 〈消化器〉	草田 〈内分泌〉	岩間 〈内分泌〉	水谷 〈呼吸器〉	
		7 診 フリー	成田 (1・3・5週) 小林 (2・4週)	小佐野	神田 (1・3・5週) 鈴木 (2・4週)	小佐野	広瀬	
		8 診 フリー	福井 (1・3・5週) 河辺 (2・4週)	草田 / 栗木 (10:30で交代)	広瀬	野村 (1・3・5週) 坂田 (2・4週)	福井	火曜日は 10:30以前が 草田医師
	午後	予約診	野村〈内分泌〉 多田〈呼吸器〉	栗木〈消化器〉 小佐野 小野寺・後藤〈血液〉 〈甲状腺外来〉	草田〈内分泌〉 吉田〈神経〉 成田	—	野村〈内分泌〉 成田	火曜午後の 血液内科は 1・3・5週が 小野寺医師 2・4週が 後藤医師
02 小児科	午前	1 診 2 診	種田 瀬	種田 —	種田 —	種田 治	種田 —	
	午後	予約診	種田	種田	種田	種田	種田	
03 外科	午前	1 診 2 診	久納 藤	尾上 小	山口 吉田	久納 吉田	加藤 上	
	午後	予約診	—	久納〈乳腺外来〉	加藤	尾上〈乳腺外来〉	加藤	
04 整形外科	午前	1 診 2 診	夏目 荒井	今村 佐々	林 佐々	今村 荒井	佐々 今村	
	午後	予約診	—	〈ギブス外来〉	林〈リウマチ〉	〈ギブス外来〉	—	
09 脳神経外科	午前		—	—	中島	山田	—	
08 皮膚科	午前	1 診 2 診	正木 後藤	正木 後藤	正木 後藤	正木 後藤	正木 後藤	
	午後	予約診	後藤	—	正木	—	—	
11 泌尿器科	午前		傍島	加藤	傍島	加藤	傍島	
	午後	予約診	傍島	—	傍島	—	—	
05 産婦人科	午前		廣瀬	廣瀬	廣瀬	廣瀬	廣瀬	
	午後		—	廣瀬	—	廣瀬	—	
07 眼科	午前	1 診 2 診	山下 —	山下 伊島	山下 —	山下 —	山下 —	
06 耳鼻咽喉科	午前	初診・7-診 予約診	岩田 八木	片岡 岩田	岩田・八木 —	増田 八木	八木 岩田	
	午後	予約診	〈予約学生診〉	—	〈いびき外来〉 (1・3週) 〈補聴器外来〉 (2・4週)	—	—	
10 歯科口腔外科	午前	初診 再診	佐野 日下	日下 佐野	日下 佐野	匹田 日下	佐野 匹田	

※ 診療担当医師一覧については、病院ホームページでもご覧いただけます。(URL <http://www.city.inazawa.aichi.jp/hospital>)



稲沢市民病院ニュース 第23号

発行元 稲沢市民病院 〒492-8510

発行日 平成22年10月1日

稲沢市御供所町1-1

※ ご意見をお待ちしています

電話
ファックス
電子メール

0587(32)2111
0587(32)2151
hospital@city.inazawa.aichi.jp

(発行部数 500部)

