

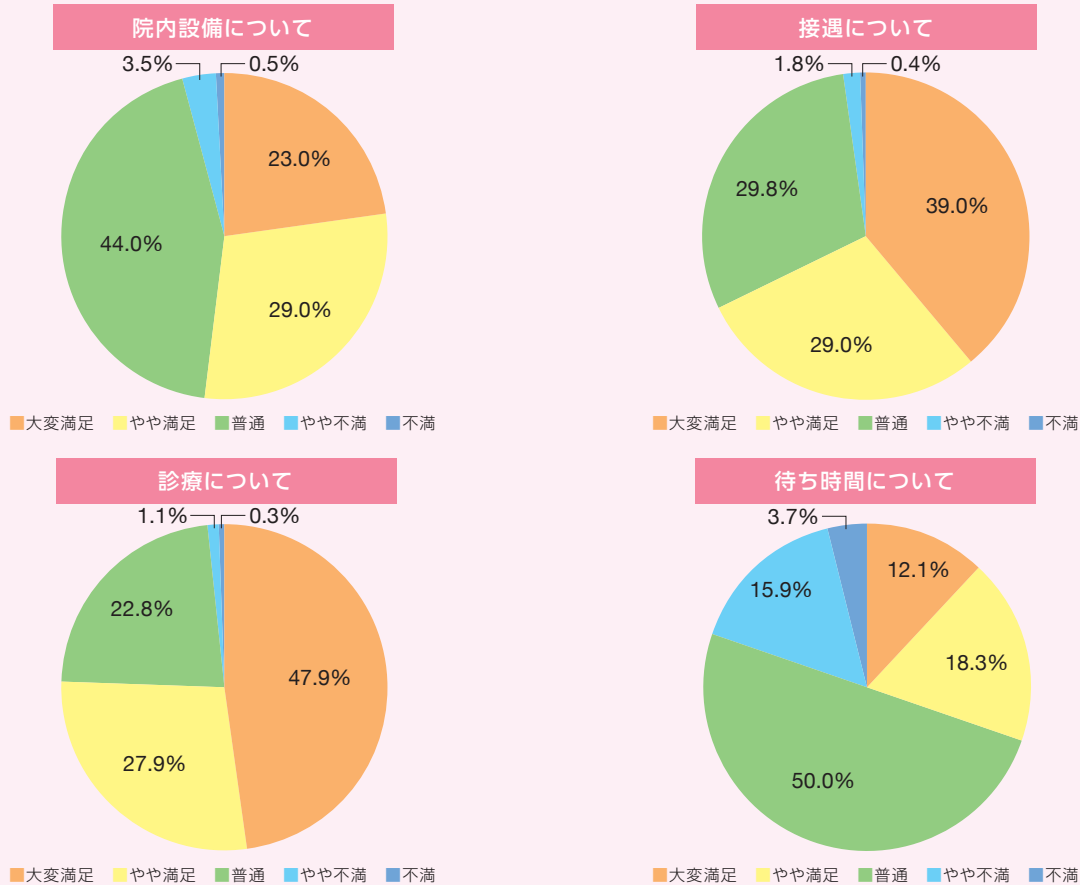
患者満足度調査(外来)の結果について

患者さんの意見・要望を把握し、医療サービスの向上など今後の病院づくりに役立てるため、外来受診された患者さんにご協力いただき、満足度のアンケート調査を実施いたしましたので、その集計結果についてご報告いたします。

■ アンケート実施概要

- (1)実施時期 2018年10月15日(月)～19日(金)
- (2)調査対象 実施時期に来院された初診・再診外来患者さん 300人
- (3)調査概要 院内設備、接遇、診療、待ち時間について31項目を5段階評価
(大変満足5点、やや満足4点、普通3点、やや不満2点、不満1点)で無記名アンケートを実施
- (4)回答数 253件(回収率84.3%)
- (5)総合評価点数 初診：75.8点(昨年比+4.3点) 再診：74.1点(昨年比+5.7点)

集計結果(初診、再診の各項目のポイント合計から評価ごとに按分したもの)^{あんぶん}



調査結果を踏まえて

接遇や診療の満足度について、約7割の患者さんから「大変満足」、「やや満足」の評価をいただき、高い評価を得ていることがわかります。しかしながら、待ち時間については患者さんの満足度が低く、改善が必要であるといった調査結果となりました。また、個別の自由意見においても、待ち時間に関するご意見を数多くいただきました。

待ち時間については、採血待ちの患者さんに対する専用の番号札による管理や診察予約時間の分散等、短縮に向けて、これまでも改善を図ってきたところですが、現状は外来患者さんの数が多く、それに比例して、待ち時間が長くなっています。

今後について、接遇や診療といった高い評価をいただいている項目については、これまで通り、スタッフ一人ひとりが鋭意努力していきます。また、待ち時間の短縮に向けて、これまで以上に、計算事務等の迅速化や地域の医療機関の皆さまへの逆紹介の推進などに努めていきたいと考えております。

外来委員会では、今後もこのアンケート調査の結果やご意見を踏まえ、患者さん視点で課題を見つめ、医療サービス向上のための検討を重ねていきたいと考えています。

最後になりましたが、ご協力いただきました皆さま方に心から御礼申し上げます。

外来委員会委員長 大野 裕樹

「がん相談支援センター」をご存じですか?

今、2人に1人、“がん”にかかり、3人に1人が“がん”で亡くなると言われています。多くの方々が、“がん”と診断されて1人で悩んだり、**またご家族が“がん”**と言われてどうしたらよいのだろうと不安を抱え誰にも相談**できず**、つらい思いをされている方が**たくさん**いらっしゃいます。

みなさん、「がん相談支援センター」をご存知ですか?

「がん相談支援センター」は全国の「地域がん診療連携拠点病院」や「小児がん拠点病院」「地域がん診療病院」に設置されている、がんに関するご相談の窓口です。これらの病院は、全国どこにお住まいでも質の高いがんの医療が受けられるように、厚生労働大臣が指定した施設です。当院は、国指定を受けた「地域がん診療連携拠点病院」であり、国立がんセンターの研修を受けた専従の看護師1名、専任の社会福祉士2名がみなさんのご相談を対面またはお電話でお受けしております。

「自分のがんや治療について詳しく知りたい」「先生に質問したいけどうまく話せない」「医療費や生活費が不安で治療の**こと**を考えられない」「仕事が続けられるか心配」「家族に病気のことをどんなふうに話せばよいか?」「とにかくショックでこの気持ちをどのようにすれば良いか分からない」等、がんに関する**さまざま**なご相談をお受けしています。

患者さんご本人、ご家族、地域の方々どなたでも、匿名で無料相談できます。

正面玄関左横に「がん相談支援センター」があります。センター内にはがんに関する情報冊子などもご用意しており、季節の風物詩などをあしらった優しい雰囲気でお待ちしております。お気持ちをお話されるだけでも心が楽になることもあるようです。お気軽にご相談ください。

北九州市立医療センター がん相談支援センター
がん専門相談員 堀 真由美



がん相談支援センター
入口



面接室の様子



内部の様子



北九州市立医療センター

院外ニュース/発行日: 2019年3月8日

<http://www.city.kitakyushu.lg.jp/page/hospital/center/>

発行人: 北九州市立医療センター 〒802-0077 北九州市小倉北区馬借2丁目1-1 TEL093-541-1831 FAX093-533-8693



HP: QRコード



FB: QRコード