

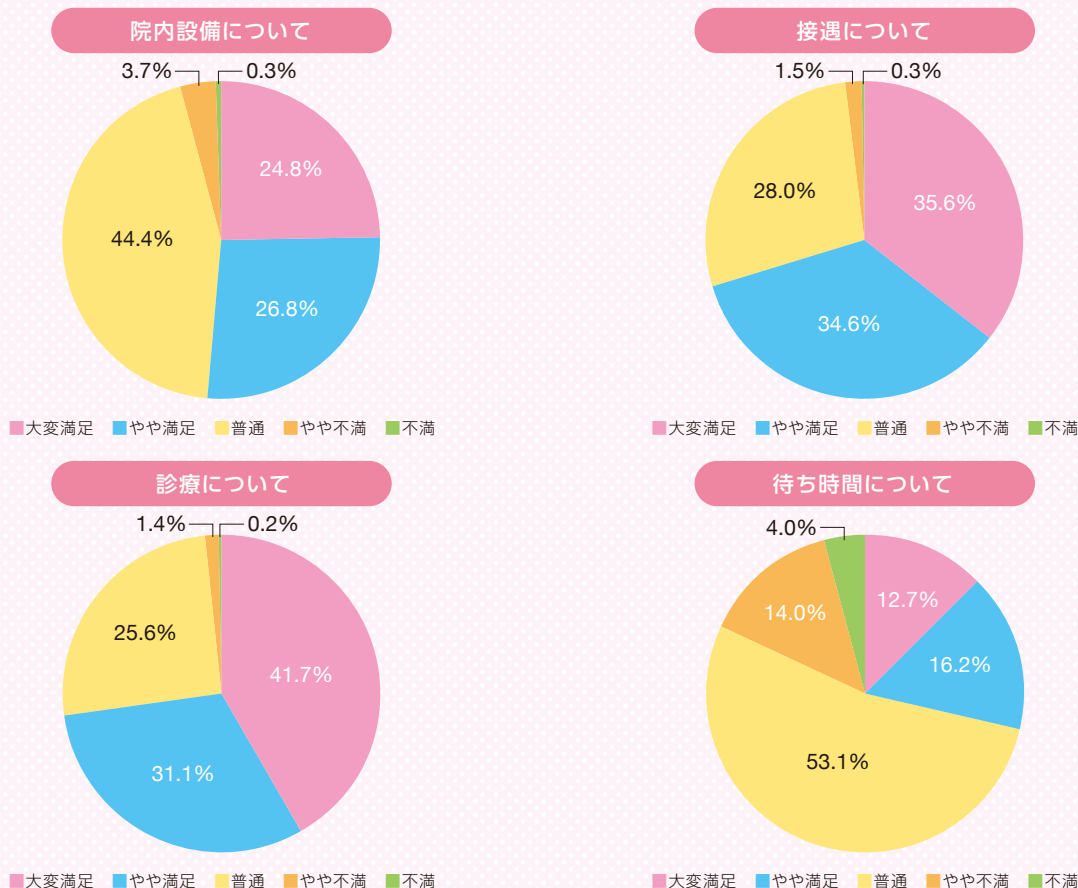
## 患者満足度調査(外来)の結果について

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しましたので、その集計結果についてご報告します。

### ■アンケート実施概要

- (1)実施時期 2019年10月7日(月)～11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 285件(回収率95.0%)
- (5)総合評価点数 初診：77.9点(昨年比+2.1点) 再診：78.7点(昨年比+4.6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)



### 調査結果を踏まえて

昨年度に引き続き、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」と高い評価をいただきましたが、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。

接遇については、「以前と比較して格段に良くなった」との個別意見を複数いただくなど、「患者さんを第一に考える」という職員の意識改革が進んだ結果がこの高い評価に繋がったものと考えております。

待ち時間については、これまでさまざまな取り組みを行い、短縮に向けて改善を図ってきたところであり、今年度は採血等を行う中央処置室の混雑解消について重点的に取り組みました。また、外来患者さんが多く、それに比例して待ち時間が長くなるという当院の長年の課題を解決するため、引き続き、病院全体で逆紹介(症状が改善した患者さんを地域のかかりつけ医等へ紹介すること)の推進に取り組んでいます。

外来委員会では、今後もこのアンケート調査の結果や日頃からの患者さんのご意見を踏まえ、患者さん視点で課題を見つめ、患者さんやご家族の方が当院に安心して受診していただけるよう、医療サービス向上に努めてまいります。

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お礼申し上げます。

外来委員会委員長 大野 裕樹

# 「患者支援センター」のご案内

当院では、入退院における患者サービスの向上を図るため、2019年10月に、「患者支援センター」を設置しました。

患者支援センターでは、入院が決まった患者さんやご家族の方を対象に、入院予約の受付や入院生活のご説明などをを行います。

看護師、薬剤師、管理栄養士、理学療法士、歯科などの多職種のスタッフが連携して対応し、検査や手術・入院生活等について理解を深めていただき、退院後の生活を含め、安心して医療を受けていただくことを目的としています。また、がん診療や医療福祉等、医療に関するさまざまな相談の窓口として、患者さんやご家族への支援を行っています。



患者支援センター入口



患者支援センター内部

## 患者支援センターの主な役割

### 【医療相談】

医療費助成の説明、退院後の生活等について、ご相談に応じます。

### 【予約入院受付】

入院生活のご案内や高額療養費制度、病室の説明など、入院生活を送るための準備について説明します。

### 【栄養相談】

手術前に必要な栄養指導や栄養状態の評価、入院中の食事の説明等を行います。

### 【薬剤管理】

現在処方されている薬や健康補助食品の利用などをお伺いし、手術前の薬の中止や変更等について説明します。

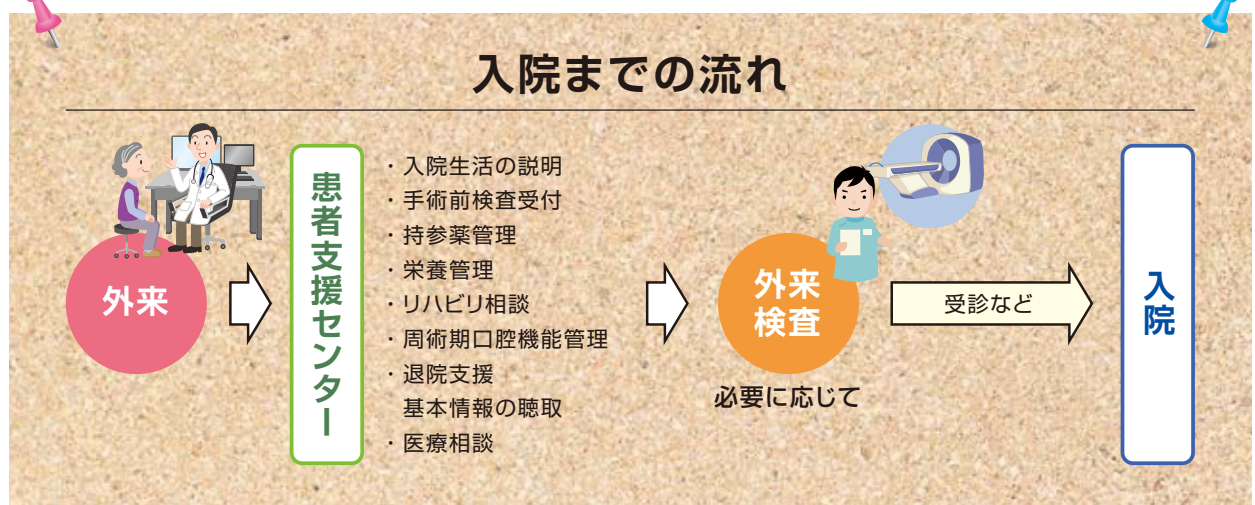
### 【リハビリ相談】

手術前の筋力や日常生活動作の確認、手術後のリハビリテーションの説明等を行います。

### 【歯科・口腔ケア】

手術前に口の中の状態を評価し、良好な状態で手術を受けられるようにブラッシング指導等を行います。必要があれば、歯周病や入れ歯等の治療を行うための調整を行います。

## 入院までの流れ



北九州市立医療センター

院外ニュース / 発行日：2020年3月30日

<https://www.kitakyu-cho.jp/center/>



HP：QRコード



FB：QRコード