

57 病院に寄せられる患者の「声」と患者満足度調査結果にからみた経年の傾向と対応 — 病院患者サービス向上委員会の活動より —

病院患者サービス向上委員会（粟生田友子、井上美紀、二宮充喜子、會田人美、伊東典亮、上野久美子、三輪まり枝、田嶋千秋、君嶋伸明

病院患者サービス向上委員会は、平成 15 年に病院に組織化され、医師、看護師、作業療法士、言語聴覚士、視能訓練士、医事課職員 9 名で構成されている。そのおもな役割は患者への医療サービスの向上とケアの質改善であり、委員会メンバーは、患者から直接投函される「みなさまの声」（投函箱の名称）に耳を傾け、随時対応し、病院やセンター内の各部署へむけて具体的な対処を進めるとともに、「声」の投函者への対応や回答に多くの時間を費やしている。また、毎年診療や医療サービスへの満足度を調査し、外部から医療サービスの評価を受け、スタッフへむけて医療サービスの改善策について検討し、研修会を通して還元している。

ここでは、過去数年間の「みなさまの声」に寄せられた意見と最新の患者満足度調査の結果に焦点を当てて経年の傾向を分析し、現時点での病院の医療サービスについて提言したい。

I 寄せられた患者の「声」の 4 年間の傾向

「みなさまの声」は、平成 24 年度から現在までを見ると、平成 26 年度は他の 3 年に比べ、際立って投函数が増加し、内容は、過去には外来の診療に対する声が多かったのに対し、入院患者からの声が増加した。また、すべての年の投函内容は「設備・整備」が半数以上を占め、病院が新しくなっても同じ傾向が続いている。次に多い「態度・接遇」は、「設備・整備」に比べると数は少なく推移している。この内容には医療者だけでなく、事務職、警備職員、見学者に対するものも寄せられており、病院だけで対処できないものも多く含まれている。委員会からその都度院外のセンター職員に向けても改善を依頼し、協力を得て対処してきた。

II 平成 27 年患者満足度調査の結果

本年 9 月に調査用紙を配布し、外来 579 件、入院 58 件が回収された。対象者の年齢は、入院患者は 50 代以降が約半数を占め、外来患者はやや若く 40 代以降が 3 分の 2 を占めている。入院目的は訓練が約半数を占め、外来患者の通院目的は診察が約 80% を占めている。入院待機期間は、約半数が 2 週間以内であり、入院までの待機期間は比較的短いと言える。また入院期間は 2 か月以上が最も多く、長期入院の傾向は続いている。（詳細な報告会を設ける予定である）。

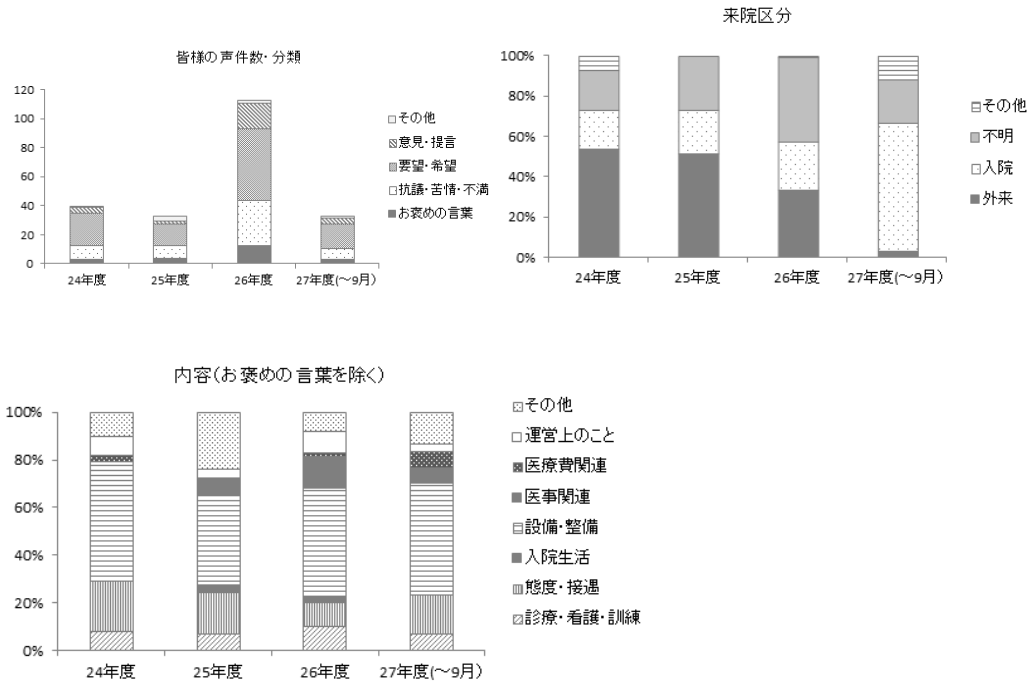
III 対応の状況

委員会活動の多くの時間は、「声への対応」に終始しているが、予算が絡む設備に関することは、即座に対応することが困難な事象も少なくない。まず状況をお知らせし、患者が了解できる状態を作っていくことが大切と考える。今年度目標は 1 か月以内に回答することを上げ、接遇等のすぐに対応できるものはできるだけ期限をもって早い改善をしていくよう実施してきた。

今後の活動の課題

医療の質は、患者の満足度によって評価されるものであり、満足度を上げていく使命を委員会として認識し努力を継続したい。ソフト部分での改善をいかに進めるかが満足度に寄与すると考えられ、さらに継続して努力したい。

皆様の声



患者満足度調査

