

こころ通う医療に向けて 入院患者満足度調査から

医療サービスの指標

世論調査によると、医療に対する全般的な満足度は、国民の60%が不満(うち10%が大いに不満)としています(2006年医療白書より)。その中で満足度のばらつきが大きいものとして、1位「医療機関の患者に対するサービス」、2位「医療機関へのアクセス」、3位「医療費の水準」があげられています。

当院では地域において精神科医療の基幹的役割を全うしているかどうかを、さまざまなアウトカム(事業の成果を表す指標)によって検討しています。

外来に関しては、外来患者満足度調査、外来待ち時間調査、診療ルート調査などが年1回ずつ行われ、外来部門の医療サービス向上とニーズの把握に努めています。また入院については、入院患者満足度調査、嗜好調査(給食)などが行われています。

入院患者満足度調査から

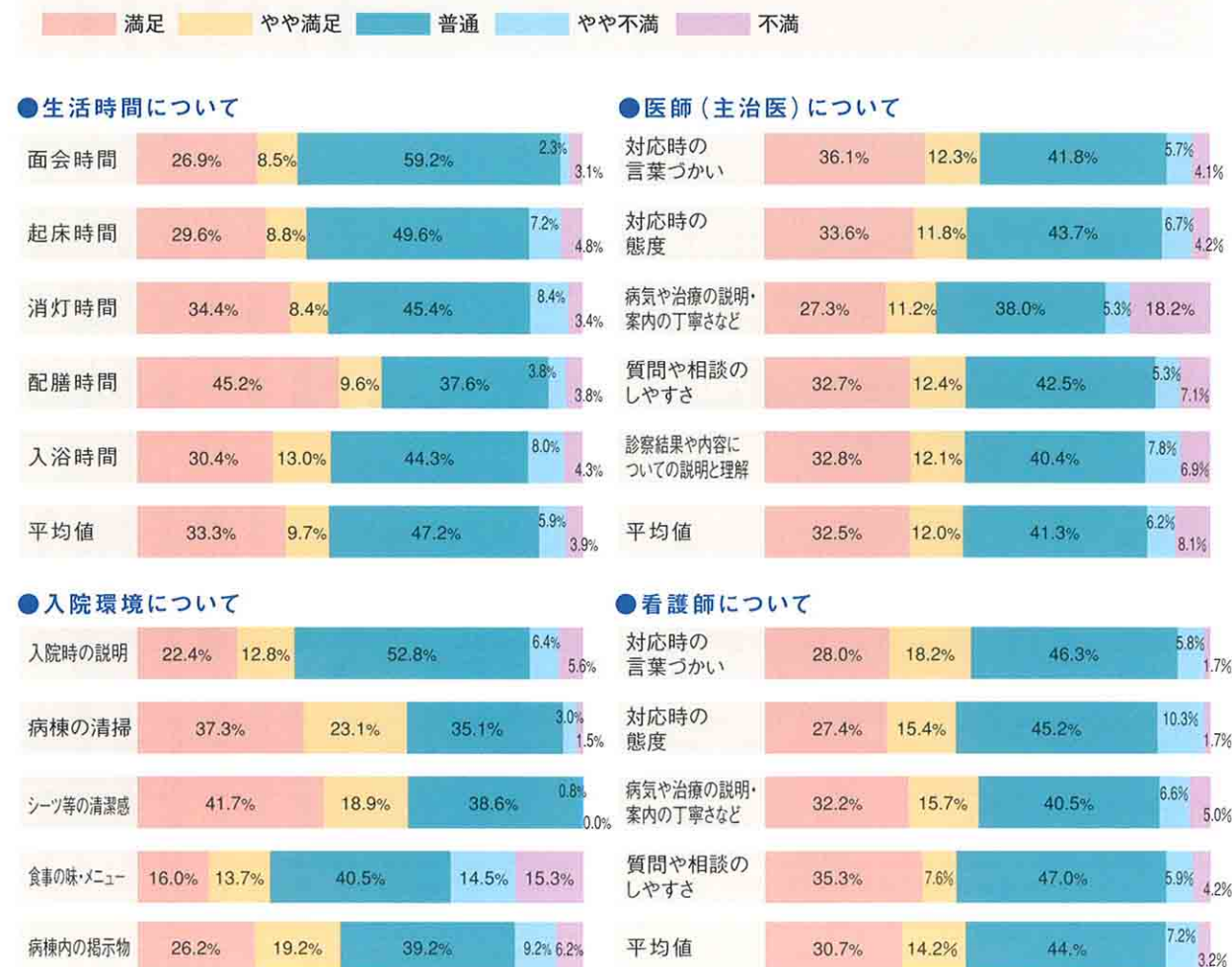
入院患者満足度調査は、病院機能評価受審に先駆けて平成16年度から毎年1回看護部で実施されています。平成18年度の調査結果の概要は次の通りです。

◆生活時間について: 各項目の満足(やや満足)を平均すると約43%でした。やや不満(不満)は平均で約9.8%ですが、入浴時間や起床時間に対する不満が多くありました。

◆入院環境について: 病棟内の清掃・リネンの清潔感是比较的満足度が高く、一方、食事の味・メニューについては不満(やや不満)が29.8%ありました。

◆スタッフについて: 医師については満足(やや満足)は平均で約44.5%でした。不満が多かったのは病気や治療についての説明などで23.5%でした。看護師については満足(やや満足)は平均で約44.9%でした。やや不満(不満)9%でした。やや不満(不満)9%でした。

平成18年度 入院患者満足度調査結果 平成18年11月実施 調査対象185名(回答:150名 回収率:81.1%)



改善に向けて

先の結果を踏まえ当院の医療サービス向上委員会では、組織横断的に問題点を抽出し、関連部署ごとに改善策をたて、

◆自由記載: スタッフの対応の改善、施設設備に関する改善、食事の好みの希望、病棟内掲示物が見えない、売店への要望など多数の声をいただきました。これらのアンケート結果は、ご利用者個々の期待と当院での医療サービスとのギャップの表れであり、自由記載内容を含めて真摯に受けとめ、改善に向け取り組んでおります。

◆生活時間について: 各項目の満足(やや満足)を平均すると約43%でした。やや不満(不満)は平均で約9.8%ですが、入浴時間や起床時間に対する不満が多くありました。

学術研修レポート 2

「緊急を要する腹部症状」 兵庫医科大学 内視鏡センター上部消化管科 坂上 隆 准教授

6月の院内学術研修会では、外部講師に兵庫医科大学の坂上准教授をお招きいたしました。

腹痛を引き起こす諸原因や緊急手術を要する急性腹症の留意点などをわかりやすく説明いただきました。特に高齢者では、大腸癌など重大な疾患があっても症状としてはっきり現れないことが多く、また一方で、心臓血管・呼吸器系疾患などの腹部以外の臓器疾患による腹痛の場合もあります。実際の状況と症状とに差があることを忘れてはなりません。

一見した表情や身体から受ける最初の印象にもたくさんのチェックポイントがあるとのこと。顔色、冷汗、視線や腹部をかばう姿勢、歩き方などを常日頃から気をつけてみ

ていく必要があります。腹痛の部位や痛みの種類の他に、食事、内服、既往歴などの聞き取りの大切さについても述べられ、最後は「詳細な病歴の聴取と身体所見の観察に勝るものなし」と総括されていました。

高齢者が増えている当院においては重要な視点であり、医師・看護師だけでなく、どの職種においてもすぐに現場で実践できる内容であったと、出席したスタッフの間で大変好評でした。



こころ通う医療のために

れます。

◆看護部: 接遇委員会では、さらに病棟ごとに接遇係を置き、月ごとの改善目標を掲げ定期的にあいさつや態度、身だしなみをチェックします。またコミュニケーションの時間を増やすために、看護記録などにかかる時間を調整します。

◆総合企画室: 売店の販売品目を増やすことを委託業者と交渉し、雑誌10誌が商品として追加となりました。

学術研修レポート 2