

● 活動目的

患者サービス推進室は2007年に患者サービスの一環として設立されました。活動目的は当院の患者サービスの現状の把握、問題点・改善方策の検討です。具体的には、

- ①“ご意見箱”を各病棟のダイニングルーム、外来総合案内に設置し、定期的に室員が回収
- ②“ご意見箱”に記載されている「皆様の声」の内容を吟味し、緊急度を判断しながら(至急対応の要するものはその都度各部署へ対応依頼)、毎月第2水曜日に開催の「患者サービス向上推進対策会議」で内容を検討
- ③病院としての対応が必要なものは“幹部会議”に患者の要望と検討内容を報告・提出の3点です。

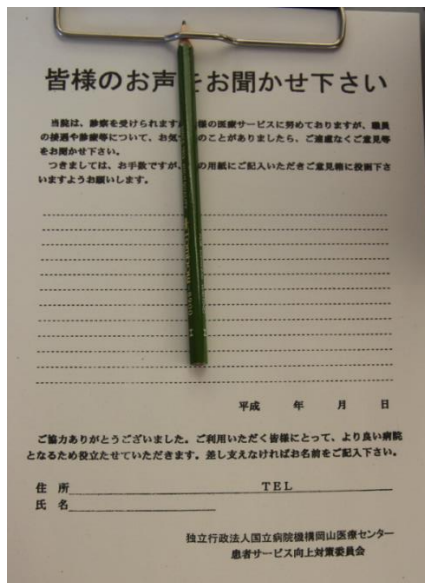
また、入院患者さんにアンケート調査(記名/無記名は不問)を実施し、患者さんからの“生の声”に接しながら、指摘された問題点等を検討し、対策等を立案しています。



“ご意見箱”を各外来ブースや病棟に設置



“アンケート回収ボックス”は病棟に設置



各“ご意見箱”の傍らに配備

入院患者さまへのアンケート みなさまのご意見をもとに、当院のサービスを改善いたします。ぜひ、アンケートにご協力下さい。

○主に病棟の対応についてお聞きいたします。退院時に各病棟または2階総合案内の意見箱にご投入下さい。○

1. アンケートにご回答いただく方についてお答えください。

| 年齢 | 性別 | 患者さまとの関係 | 患者さまご本人 | ご家族 | その他 |
|----|----|----------|---------|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | |

2. 今回患者さまが入院された病棟はどちらですか。

5A・5B・6A・6B・7A・7B・8A・8B・9A・9B・10A・10B・西2・西4・西5

3. 各職員の対応はどうでしたか。

| | 良 い | ふ つ う | 悪 い | わ かん ない |
|---------|-----|-------|-----|---------|
| 医 師 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 看護 師 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 検査 技 師 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 放射線 技 師 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 薬 劑 師 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 理学療法 士 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 栄養 士 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 事務 職員 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 病 棟 助 手 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 掃 除 | 1 | 2 | 3 | 4 |

4. 今回の入院治療は、ご満足いただけましたでしょうか。

| おおいに満足 | 満 足 | 満足できなかった |
|--------|-----|----------|
| 1 | 2 | 3 |

ご協力ありがとうございました。
退院時に各病棟または2階総合案内の意見箱にご投入下さい。

岡山県立岡山赤十字病院 患者サービス推進室

入院時に配布

● 活動状況

毎月第3木曜日の午後4時から、事前に回収した「皆様の声」について、メンバー全員で内容を分析

し、改善に向けて検討を行っています(室員は 19 名)。

- ①病棟のものは病棟師長、外来のものは医事専門職が回収。回収された投書用紙は、副看護部長室に一旦集められ、副看護部長が内容を適宜検討。
- ②急ぐ案件については、対応部署の責任者にその都度連絡。対応部署の判断が難しい時は、副院長に連絡し対応を検討。
- ③急がない案件については、毎月の定例会議(第 3 木曜日の午後 4 時より)で内容等を検討。
- ④“ご意見箱”のご意見への返事は、必要に応じて専門職を中心に作成し、2F の専用掲示板に掲示。更に、“ご意見箱”で述べられた我々職員に対する問題点・注意点は、適宜院内情報用 Web に載せ、職員の接遇の改善を企図。
- ⑤入院患者アンケートを実施。指摘された問題点を検討し対策を立案。
- ⑥その他、患者サービスにつながる事案を逐次対応し、必要に応じて院内ラウンドや院外の視察等の実施。

● 調査結果

“ご意見箱”より【令和元年度(平成 31 年度)に寄せられた代表的なご意見】

- ①二階のATMの所にある自動販売機の中の飲みものが全て冷たい物ばかりで、年寄りには温かい飲みものがほしいので、温かい飲みものを入れてください。
- ②小児科の待合にも、3階にあるような水槽があると待ち時間、子供が喜ぶなあと思います。
- ③病室が暑かったのと冷水機があれば非常に良いと思います。
- ④診察まで待つのは納得が出来るが、診察後に緑ファイルを受付に出すのは特別、資料とか説明がある場合のみにして、直接会計が出来るようにしてほしい。ファイルがうず高く積まれ、ようやく呼ばれると「次回は〇日です」と言われるが、そういうのは医師からの予約票で分かっている。
- ⑤駐車場の件についてお願いしたいことがあります。(1)障害者用の駐車場が少なすぎる。毎回、駐車できずに長い距離を歩かされるので困っている。(2)駐車場内に案内人が欲しい。空きスペースの案内があれば駐車がスムーズになる。空き場所を探してウロウロ困っております。
- ⑥朝、診療を受けに来た時に、1Fエスカレーター横の消毒容器(手指消毒、プッシュ式)を押しても空で液がなかったので消毒できませんでした。このような時なので忙しいでしょうが、消毒液は必ず入れておいて下さい。

【対応について】

- ①今回、頂戴しましたご意見につきましては、自動販売機の業者との調整なども必要なため、即時対応することが難しいご意見になっております。ただ、業者に温かい飲みものを入れることが可能かどうか確認のうえ、可能なら対応していきたいと思っております。
- ②当院では患者さまへの安全(水槽が倒れる、水槽を倒す)などの観点から、現在の場所に水槽を設定しており、その他の場所への設置は、様々な観点から断念をさせていただいているところです。
- ③当院では衛生上の観点等を考慮して、冷水機等の設置を控えているところです。
- ④診察後に緑ファイルを受付に出すのは、正に資料とか説明がある患者さまを漏らすことがないように、このような対応をさせていただいております。
- ⑤当院でも駐車場につきまして対策等を検討しているところです。
- ⑥当院では在庫が少ない状況ですが、出来るだけ取り替えるよう徹底して参ります。あわせて、診察室前にも手指消毒液を設置していますので、ご利用をお願いいたします。