

みんなのコエ

minna no koe

医療法人さとう記念病院
患者満足度委員会 広報誌

Vol.
1
2023.9

CONTENTS

- ・ 創刊にあたってのご挨拶
- ・ 皆さまからのご意見への回答
- ・ 入院アンケート調査結果

ご自由にお持ちください



創刊にあたってのごあいさつ

『ミンナノコエ』を創刊

いつも当院をご利用頂き、ありがとうございます。このたび、患者さんと病院をつなげる広報誌『ミンナノコエ』を創刊することになりました。

『ミンナノコエ』では、当院をご利用されている方のご要望やご意見として挙げられた声、そして当院の取り組みについて、ご紹介ができる、そんな広報誌を目指しています。



一人ひとりに合わせた

医療サービスの提供を

開設33年、当院は「地域に信頼される病院であり続ける」ことを理念に掲げ、歩んできました。

さらに患者さんやご家族さまからの信頼を得られるように、今年度より、患者さんの当院での経験を、よりよい経験として提供で

きる体制へ改革を図っています。

より良い経験とは、当たり前のことを当たり前前に提供できることはもちろんですが、患者さんにフォーカスを当て、患者さんが持つ価値観や目標を中心とし、一人ひとりに合わせた医療サービスを提供することだと思っています。

今年度は、ご意見箱や満足度調査を強化し、職員への考え方の啓発や調査体制の改革を行っていきます。

「ご意見箱」の見直し

ご意見箱の在り方については、ご意見やクレームなど一人ひとりのご意見を今以上に大切に、真摯に対応する事に力を入れていきたいと考えています。

頂いたご意見は適時検討をさせていただきます、対応を図っていきます。

ご意見箱は、各病棟はじめ、外来待合フロア、透析センター、通所リハビリセンター、併設老人保健施設等、院内10箇所を設置しています。当院に対してご意見・ご要望等ありましたら、遠慮なくご利用ください。

また、頂いたご意見への回答及び開示につきましては、外来待合フロア・病院ホームページにて行っております。引き続き、病院全体で改善に努めてまいります。

最後に

今年度よりこの広報誌を通して、患者さんの声を知り、患者さんの声から学び、より信頼される病院となるように努めてまいりますと思います。

ご自由にお持ち帰りいただけますので、是非手に取って、ご覧いただければと思います。



皆さまからの「ご意見」への回答

【良いご意見】

意見

・ATMがあれば便利だと思えます。
・本当に皆さん親切でとても良い病院だと思っています。

・婦人科があれば良いかも…
・さとう記念病院を信頼しています。
これからもよろしく願います。

回答

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。ATMの設置、診療科の新設等、患者さんのニーズに合わせ、今後の検討課題とさせていただきます。

今後このような貴重なご意見を参考に、可能な限り、改善に努めてまいります。心温まるメッセージに感謝いたします。

意見

いつも親切にいただき、ありがとうございます。大変うれしく思います。不安感も多い中、本当にありがたく思っております。今後共、よろしく願います。

回答

この度は、心温まるメッセージを頂きありがとうございます。今後スタッフ一同、皆さんに安心を提供できる病院を目指してまいります。

これからも、何かご不満な点、疑問や不安などありましたら、いつでもお声かけください。今後ともよろしく願います。

意見

大変丁寧で気持ちよく対応されています。ありがとうございます。



回答

この度は心温まるメッセージを頂きありがとうございます。コロナ禍、様々な制限がある中で、患者さんには大変ご不便をお掛けしております。接遇を含め、まだまだ課題は沢山ありますが、このような意見を励みに、今後も地域の皆さんから信頼される病院になるよう努めてまいります。これからも、何かご不満な点、疑問や不安などありましたら、いつでもお声かけください。今後ともよろしく願います。貴重なご意見ありがとうございました。

意見

いつも親切にいただき、ありがとうございます。5月29日外来、今日も玄関受付の方に車イスの手配でお世話になりました。また、受付係の方も車を片付けている間に受診受付手配を進めていただき、待つことなく手続きを終えました。いつも親切に、感謝です。

回答

この度は、心温まるメッセージを頂き、ありがとうございます。今後スタッフ一同、皆さんに快適に受診していただけるよう、接遇マナーをはじめ、患者さんの立場に立った対応ができるよう努めてまいります。これからも、何かご不満な点、疑問や不安などありましたら、いつでもお声かけください。今後ともよろしく願います。



皆さまからのご意見への回答

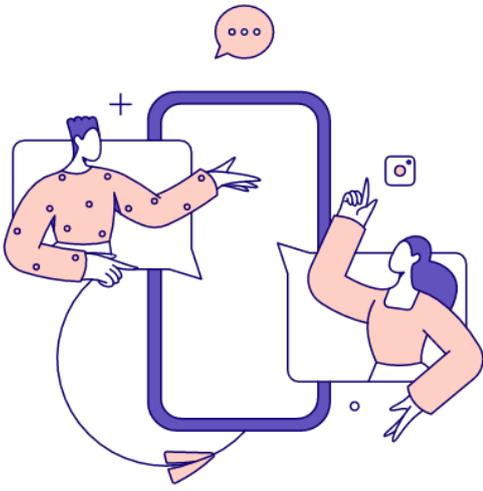
【接遇面についてのご意見】

意見 会計・受付等が他の病院に比べ、全然ダメ。

回答 この度は大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

会計・受付の対応につきましては、丁寧かつ迅速に行うことを心がけているところですが、このようなご意見を頂くこととなり、反省しております。改めて関係職員に対して、言葉遣いなど、親切・丁寧な対応を行うよう指導し、待ち時間への配慮など引き続き患者サービスの向上に努めてまいります。

また、具体的にお伝えいただければ、内容に応じた指導、改善も行っていきます。今後共よろしく願っています。貴重なご意見ありがとうございました。



意見

〇〇科についていた看護師さんの声掛けが冷たすぎて辛かったです。説明はされるが、言葉かけや態度が看護師さんとして、成り立っていないと思う。

回答

この度は大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

当該看護師とその上司に伝え、患者さんの立場・気持ちを考えながら対応するよう、接遇マナーの改善を指導いたしました。頂きました貴重なご意見は、院内のスタッフと共有し、接遇態度の在り方について振り返りを行い、患者さんのお気持ちに寄り添った対応やお声かけができるように努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

意見

あいさつもしてくれなかった。話しかけても知らんぷりする人が多い。

回答

この度は、入院中に不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。該当部署をはじめ、病院全体の課題として、接遇面の強化に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

これからも、何かご不満な点、疑問や不安などありましたら、いつでもお声かけください。今後ともよろしく願っています。

【対応・ケアについてのご意見】

意見

いつもお世話になり、ありがとうございます。不満と言ったら出来ない事を責められるのが辛いです。好きで病気になったわけではなく、車イスの足置きにうまく足を上げ下げ出来なかったり、風呂上がりのソックスが硬くて大変だろうとは思っていても突然見慣れない看護師さんが、おしめを変えていますか」と言われて替えたり、正しいおしめの位置では無かったり、人相手に仕事をしてきた自分としては相手に不快感を感じ、信頼関係のない人にした事のないことをさせられるのは嫌です。湿気の多い時、歩きにくい時とか、個性も大切かもしれないけど、ある程度統一してほしい。身を守る事をしてくれない人の言う事は嫌です。

回答

この度は、入院中の不安な中で、スタッフの対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。患者さんの思いを尊重し、理解した上での対応を心がけることの重要性を再認識しました。引き続き、院内全体で、スタッフの接遇マナー教育に取り組み、少しでも療養生活の不安を取り除き、安心して過ごしていただけるよう、努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

皆さまからの「ご意見への回答」



意見

大変満足しています。6月1日午前中に口の周りに湿疹が出来、何人かの方に薬を依頼したが回答がなく、炎症が鼻の周りに増え、吸入チューブが入らなくなった。薬について処方されない理由の説明が退院の時までなかった。『大変満足しています』と最初に書いたが、この1点で、対応処置の仕方にも不満を感じ、最低の評価とします。患者へのフィードバックが欠けている。

回答

この度は、入院中に辛い思いをさせてしまい申し訳ございません。今一度、伝達の不備がないよう、報告の在り方・電子カルテの記載方法を見直し、可能な限り迅速な対応ができるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

【説明不足についてのご意見】

意見 水、お茶等の配給が少なく、水の購入が多くなった(吸入に使用)。

回答

お茶の配給に関しては、朝昼晩200ミリリットルを提供させていただいています。不足がありましたら、スタッフまでお伝えいただければありがたいと思います。

意見

入院セットについて本人に説明がないため、いつタオル・パジャマをもらっていないのかわからない。

回答

入院セットに関しては、入院時にご説明させていただいておりますが、状況によりご本人への説明が不足する場合がございます。ご不明なことがあれば、遠慮なくお伝えください。

意見

開けたカーテンをそのまま帰る看護師もいた。

回答

カーテンに関しては、プライバシーの配慮ができておらず、申し訳ございませんでした。スタッフ退室時には、カーテンの閉め忘れがないように再度啓発させていただきます。

上記3点、ご指摘いただきました。

この度は、ご不便・ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。患者さんに寄り添った対応ができるよう、該当部署をはじめ、院内全体で説明の大切さについても共有していきます。

貴重なご意見ありがとうございました。

【面会制限についてのご意見】

意見

面会制限についてご意見あり、代筆し投書します。1週間に1回、1組だけでは家族を元気づけに会いに来ることもできない。他の家族と相談して面会予定しようとするとうことが出来ない。他の病院や、今の感染状況からもう少し面会できても良いのではないか。いつまでこの状況なのか、といった内容でした。

回答

この度は、ご不便・ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございません。コロナ禍でのご入院生活では、様々な制限により、患者さんには大変ご不便をお掛けしております。この度、面会につきましては、院内の感染対策部へ依頼し、検討を行い、制限の見直しを検討中です。今後も、入院患者さんの安全安心な療養環境の担保と共に、快適な入院生活を送っていただけるよう、適宜制限等については見直しを行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

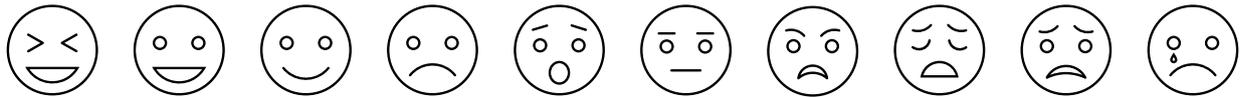
入院アンケートPX調査のご報告



入院

患者経験

退院



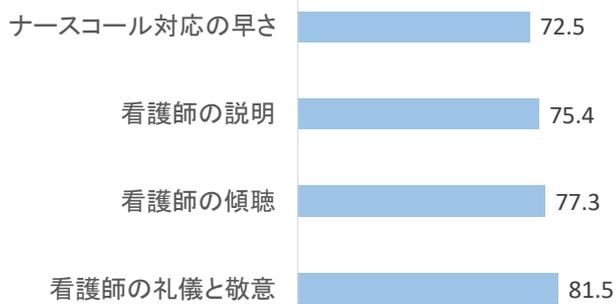
当院では今年度よりPX調査を開始しました。

当院で実施した4月～6月のPX調査結果を掲載致します。(すべて100点満点)

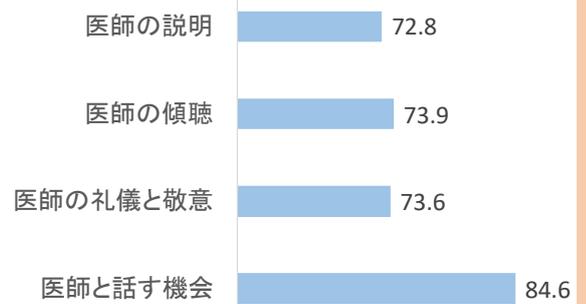
PX調査とは、患者さんの背景やニーズに耳を傾けることで、一人ひとりに最適な患者視点の医療サービスを提供することを目的とした調査方法です。そのため、患者さんの個別ニーズを尊重して当院の職員がどのような対応をしていたのかを尋ねています。

PX(Patient Experience)とは「患者が医療サービスを受ける中で経験するすべての事象」と定義されています。

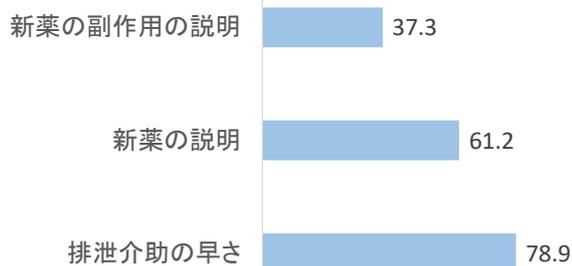
看護師によるケア



医師によるケア



病院での経験



病室の環境

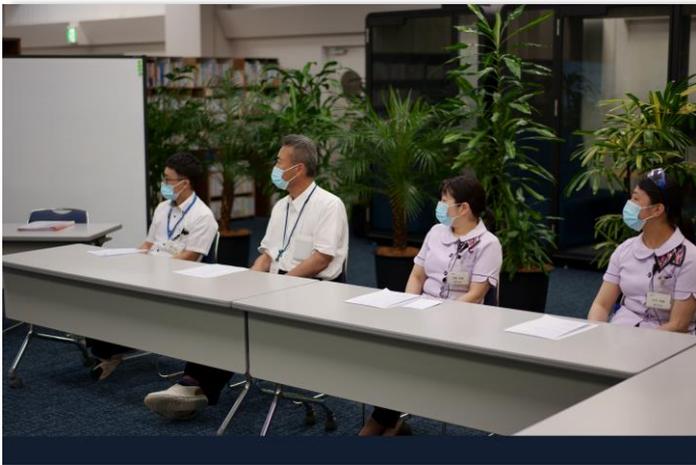
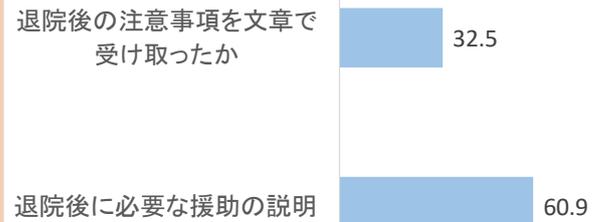


入院アンケートPX調査のご報告

総合評価



退院時の対応



当院では今回の結果を踏まえ、患者さん、ご家族さまへの説明・退院支援を強化してまいります。

現在、「病院での経験」に関しては、薬剤師をはじめ、他職種と看護師の連携強化に取り組んでおります。

「退院時の対応」に関しては、回復期リハビリテーション病棟を中心に「退院のしおり」の作成に取り組んでいます。

退院後も不安なく生活を送れますように、入院期間中に出来る限りの支援をさせていただきたいと思っております。

今年度より接遇面では、事務部門を中心に「接遇向上チーム」を結成しました。患者さんとの対応や電話対応など含め、当院スタッフの接遇向上を目標に活動しています。

このPX調査は、1年間継続して実施する予定です。気になることなどありましたら遠慮なくスタッフにお伝えください。



ACCESS MAP

- JR姫新線/勝間田駅 下車 徒歩15分
- 中国自動車道/勝央インターから 3分
- 美作共同バス/さとう記念病院前 下車
- 美作共同バス/黒土上 下車 徒歩5分



〒709-4312 岡山県勝田郡勝央町黒土45番地
TEL 0868-38-6688 FAX 0868-38-6693