

A 病院における患者満足度調査の報告～医療の質向上を目指して～

法人名 JA 神奈川県厚生連
病院名 伊勢原協同病院
職種・所属 看護師・看護部外来
発表者氏名 三澤洋子
協力者氏名 大久保裕子 加藤和美

【はじめに】

A 病院は、病床数 350 床の地域の中核病院であり、1 日の外来患者数は平均 800 人である。その中において患者から「予約を取っているのに時間通りに呼ばれない」など、待ち時間についての意見を聞くことがあった。医療に対する満足度の評価は、病院経営の効率化や患者を尊重した医療サービスの改善を行う上での指標となることは明らかになっている。そこで、患者の満足度向上のための取り組みの一環として、今回、外来患者満足度調査を実施した。調査結果から今後の課題を明確することが出来た。

【研究目的】

患者の実態や当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる。

【研究方法】

調査実施期間内に来院した外来患者へ、自己記入式アンケート用紙を配布、無記名回答方式により実施、所定の回収箱にて回収、集計した。

【結果】

配布数：820 枚 有効回答数：801 枚 有効回答率：97.8%であった。

患者総合満足度は 77.7 ポイントで、最もポイントが高いのは「次回も当院を受診したいですか」が 89.8 ポイントだった。意見として「以前に来たことがある」「医師による紹介」「自宅や職場・学校に近い」があった。

最もポイントが低いのは「診察待ち時間」30.9 ポイントだった。意見として「初診の時に 4 時間以上待ち、その間何も案内がなかった」「待ち時間が少なくなる対策をしてほしい」等があった。

【考察】

患者満足度を高めた要因として、当院は地域の中核病院であるため認知度が高いと考えられる。その他に、かかりつけ医からの紹介による地域連携が行えていること、医師の専門性が高いことを広報などでアナウンスをしていることが考えられる。

一方、ポイントが低い診察待ち時間については、電子掲示板を使用し、予約時間案内カードを提示するなど各科で工夫しているが、混雑時に診察時間の目安を伝えるなど、待ち時間への配慮の声掛けなどは統一していないのが現状である。システムの再構築とともに、いかに「待たされている」という思いを緩和するか、看護師を中心として職員全体で取り組んでいくことが必要ではないかと考える。

【結論】

1. 総合満足度に影響していた要因は「診察待ち時間」だった。
2. 業務の見直しを行い、職員全体で実施可能な方策を検討し取り組んでいく。