

平成 29 年度 患者満足度調査結果

今年度も患者満足度調査を外来および病棟で実施いたしました。
多数の皆さまのご協力により、貴重なご意見・ご要望をいただきましたことにお礼申し上げますとともに、これからも皆さまに

「愛され、親しまれ、信頼される病院づくり」

を目指し、職員一同一層の努力をしてまいります。

今後とも引き続き改善に努めてまいります。お気づきの点がございましたらお近くの職員までお声かけくださいますよう、よろしくお願いいたします。

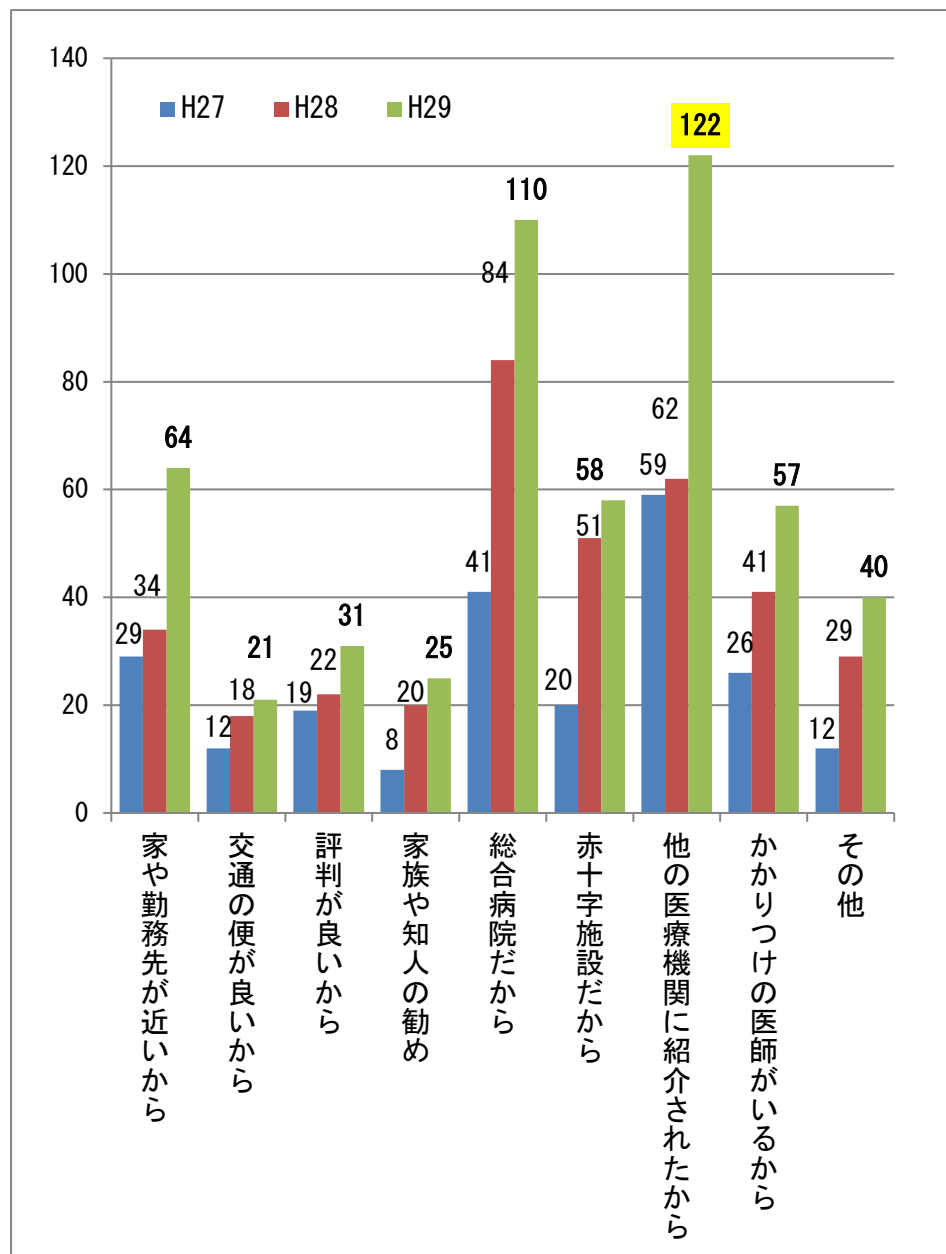
調査期間：平成 29 年 9 月 7 日（木）～ 9 月 20 日（水）の平日

・ 外来	◆調査対象	外来受診をされた患者さま
	◆回答件数	383 件
・ 入院	◆調査対象	調査期間中に退院された患者さま
	◆回答件数	90 件

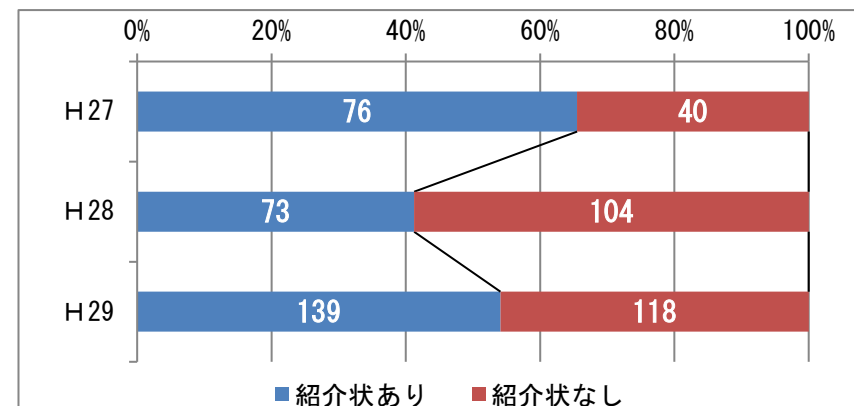
外 来 部 門

※抜粋

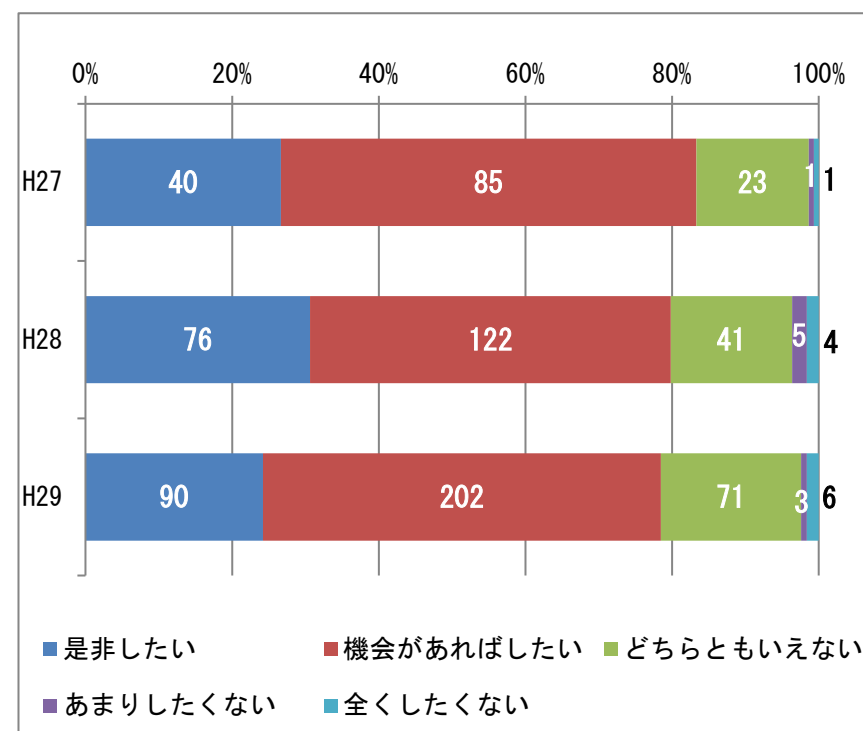
◇当院を受診した理由について



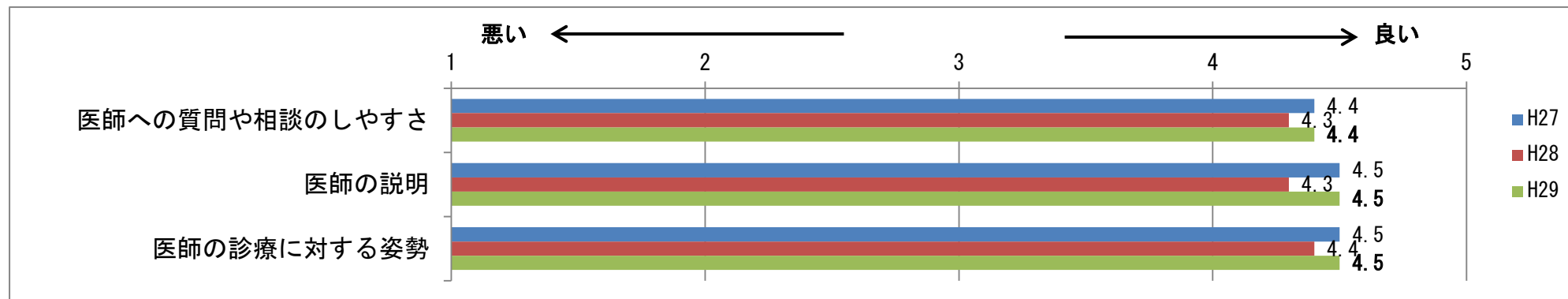
◇紹介状の有無について



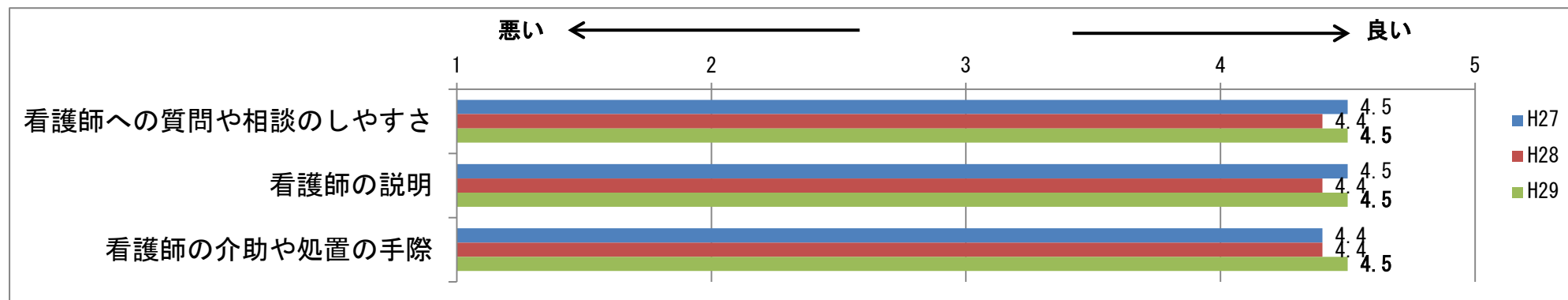
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



◇医師の対応について（5点評価）



◇看護師の対応について（5点評価）



◇病院につけられた点数

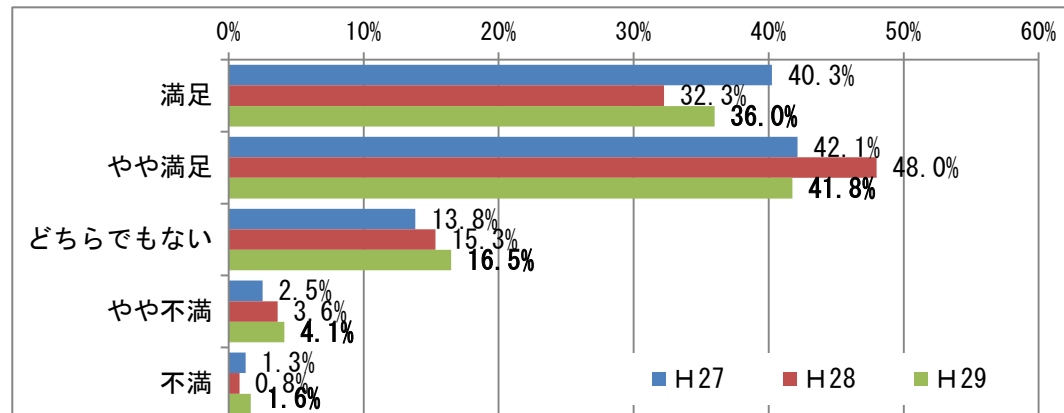
最高点数		
H27	H28	H29
100点	200点	100点

平均点数		
H27	H28	H29
82点	79点	79点

最低点数		
H27	H28	H29
40点	1点	10点

最多数		
H27	H28	H29
90点	80点	80点

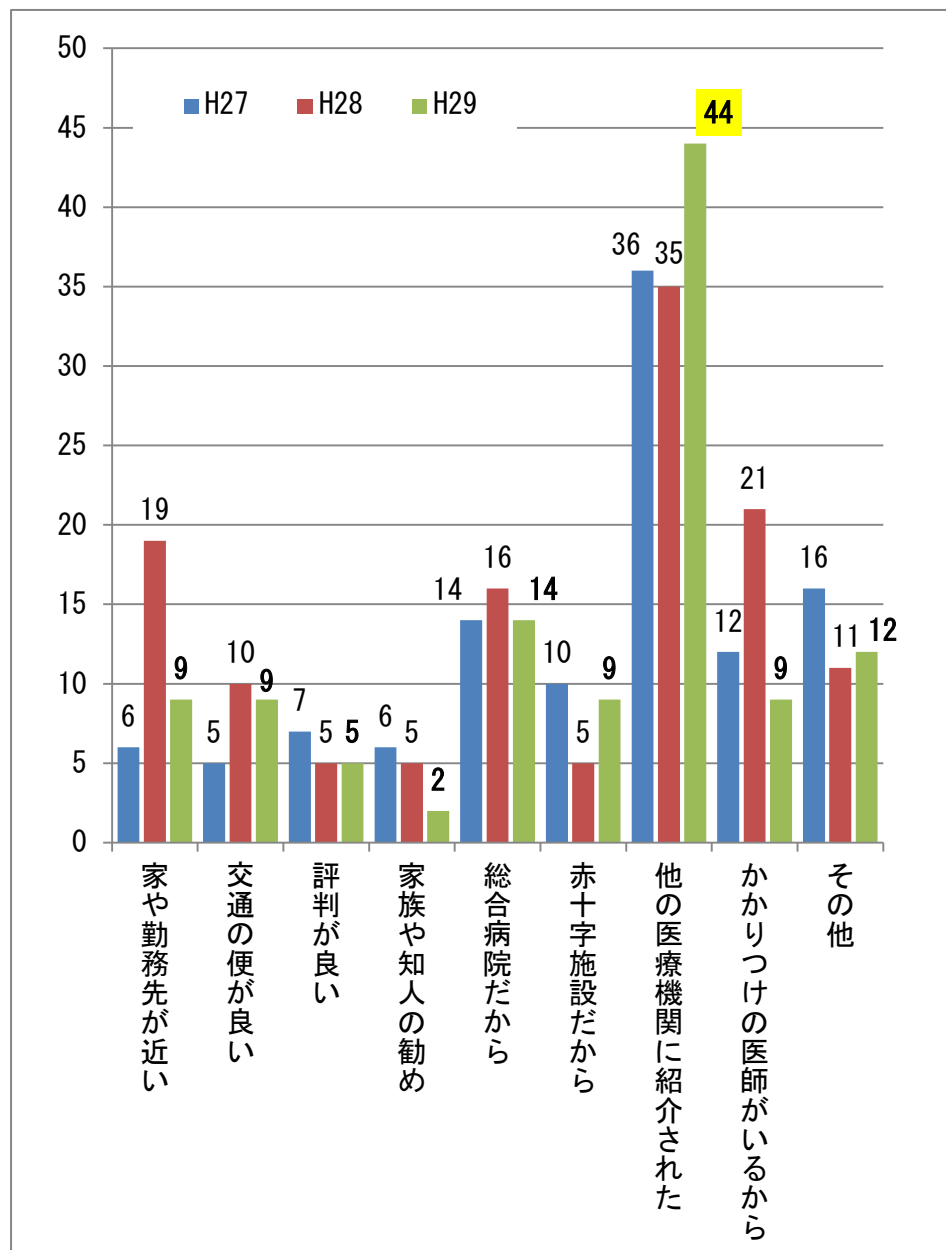
◇病院全体の印象について



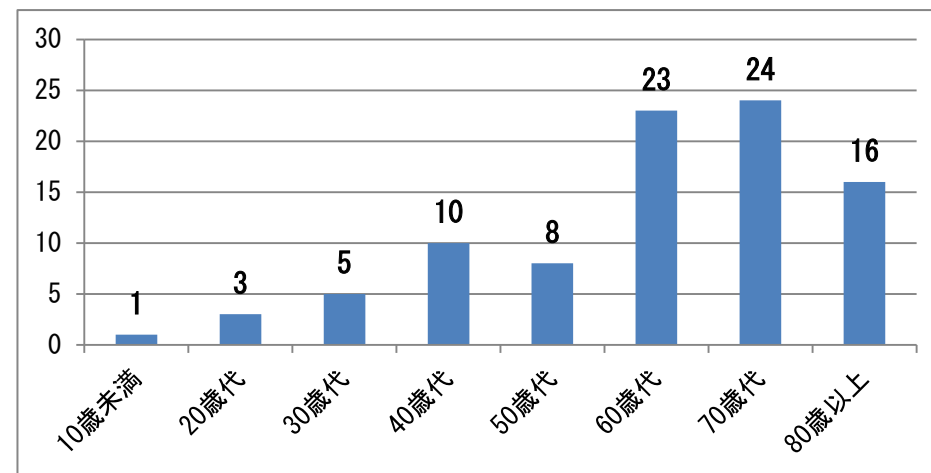
入院部門

※抜粋

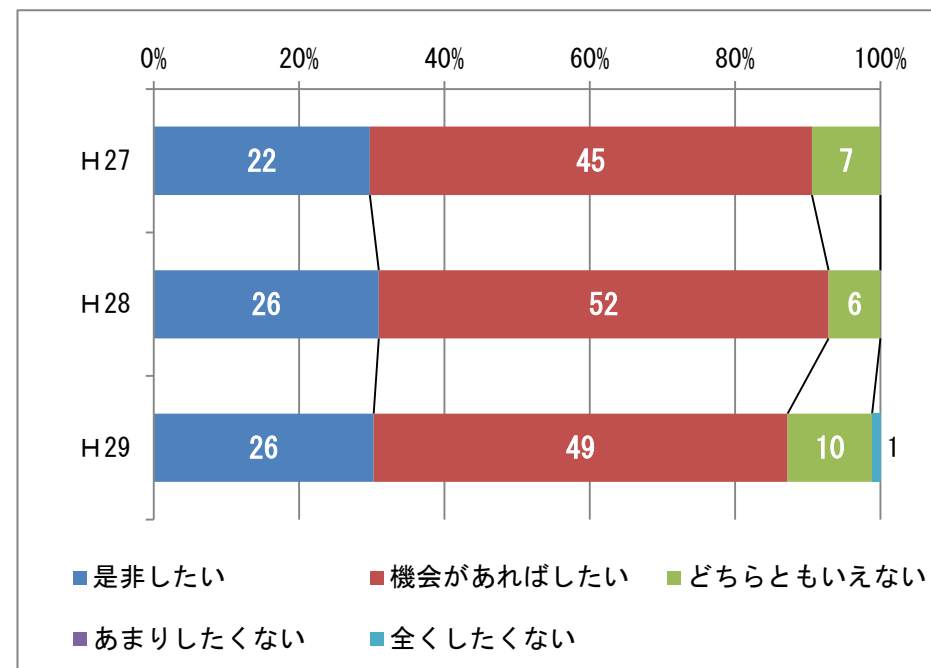
◇当院を受診した理由について



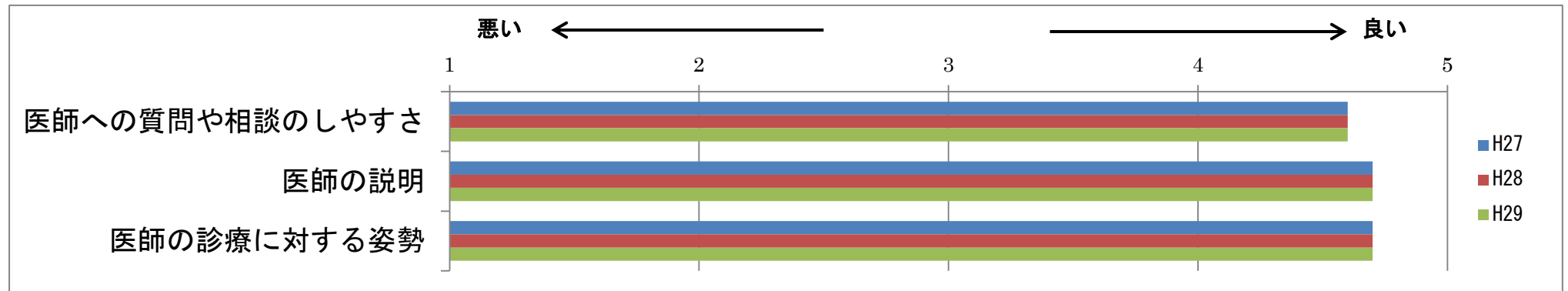
◇年齢別件数 (n=90)



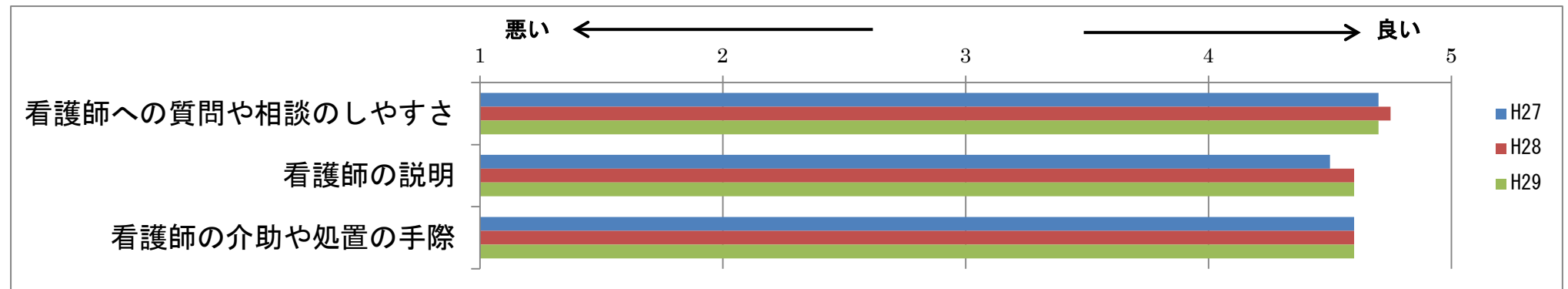
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



◇医師の対応について（５点評価）



◇看護師の対応について（５点評価）



◇病院につけられた点数

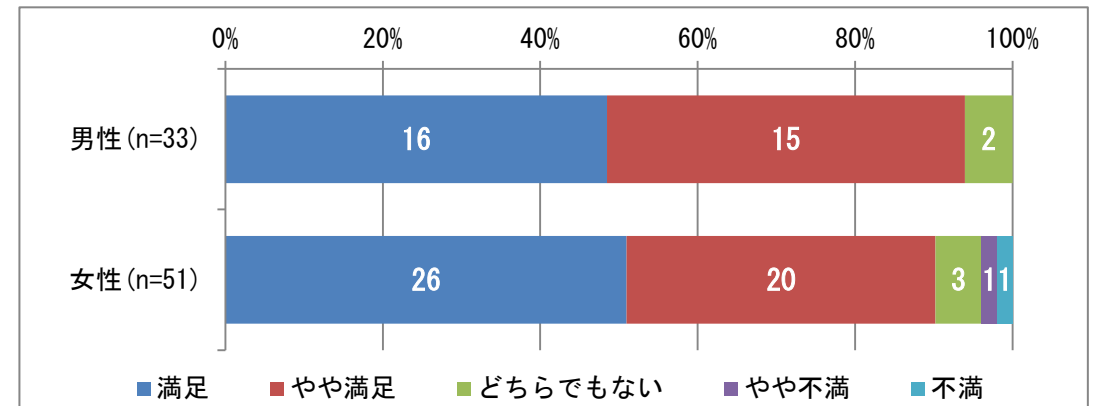
最高点数		
H27	H28	H29
100 点	100 点	100 点

平均点数		
H27	H28	H29
84 点	87 点	85 点

最低点数		
H27	H28	H29
50 点	60 点	20 点

最多数		
H27	H28	H29
90 点	100 点	90 点

◇男女別病院全体の印象について

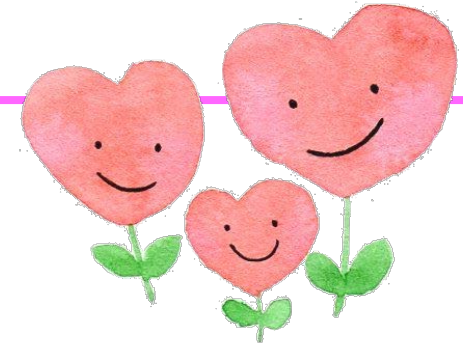


ご意見への回答

※抜粋

お褒めの言葉

- ・ 食事美味しかったです。
- ・ 親切でやさしく感謝してます。
- ・ 入院生活が安心して過ごせました。
- ・ 担当の先生は、大変やさしく、信頼できる。話をしやすく、心が安心する。医師や看護師さんは大変親切であるので、安心できるのが、患者にとって一番良い。
- ・ 皆様、さすがのプロフェッショナルの姿に感動しました。若い方も多いですが、ベテランの方も多いので、ちょっとした心づかいや心配りを伝承して頂ければ良いですね。
- ・ 11年前にも入院（ICU）でお世話になり、好印象でしたが、今も全く変わりなく好印象のままでした。病棟の看護師さんも皆さん感じが良くて、気持ち良く入院できました。ありがとうございました。



うれしいお言葉をありがとうございます。

お食事は、季節に合った食材や行事、彩りを考え提供させていただいています。また、特別な料理ではなく、退院後も自宅で簡単に作れるようなレシピで手作りしています。食事は、入院中の楽しみとなり、治療の一部にもなります。

今後とも、患者さまに喜んでいただけるお食事の提供に努めてまいります。（栄養課長）



お褒めのお言葉をありがとうございます。

今後も、後進の育成はもとより、医療・看護技術に関する研修会の実施や接遇研修への積極的な参加を通して、個々のスキルアップを目指すとともに、職員同士がお互いに学び合える環境作りを進めてまいります。

また、この言葉を励ましとし、緊急入院など、不安な状況におかれた患者さま・ご家族の皆さまが、少しでも安心して療養できるよう、今後も患者さまに寄り添った丁寧な対応に努めてまいります。

（診療部長、看護部、救命救急センター病棟（ICU）看護師長）

療養に関するご意見

- ・個々の看護師の対応はにこやかで印象は良い。しかし、家族側の要望に対して、全く異なる対応がなされ不信感を抱いた。



今回は十分なお説明ができておらず、不快なお気持ちにさせてしまい大変申し訳ありませんでした。治療上、患者さまの状態や療養状況により、ご要望への対応が困難な場合もございますが、今後は、ご要望への対応に問題が生じた際は、患者さま・ご家族の皆さまへの傾聴を怠らず、寄り添いながら、何が出来るのか、どのようにすることが良いのかをご家族と共に話し合っていくよう、指導を徹底してまいります。

(病棟師長)

待ち時間に対するご意見

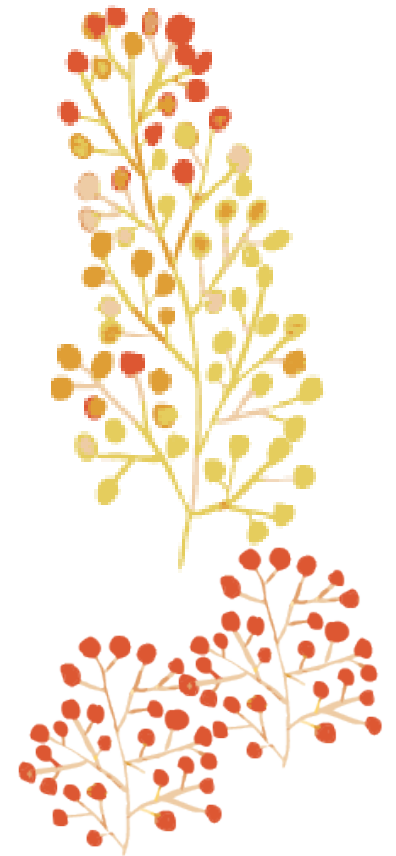
- ・予約時間の割には、長いと思う。
- ・待ち時間が長すぎる。特に具合が悪い時は苦痛。
- ・今回の診察は予約時間から 30 分以内に診てもらえましたが、前は予約時間から 1 時間以上かかりました。予約の方が多いのは分かりますが、予約する意味がないように思います。

貴重なご意見をありがとうございます。

患者さまの病状により、診療が長くなることがあるほか、優先して診療を行う場合もあることから、予約患者さまをお待たせすることがあります。その際には、お待ちの方の患者さまに対し、状況についての声掛けや、おおよその待ち時間をお知らせするなどの対応をさせていただいておりますが、今後も声掛けの徹底、予約枠の見直しや、待合環境の整備（新築移転を控え、大幅な変更はできませんが）などを行い、患者さまへのご負担軽減に努めてまいります。

なお、待ち時間中に体調が悪化した際には、外来の看護師にご遠慮なくお申し出ください。ベッドなどでお休みいただけるよう配慮致します。

(外来師長)



診療体制に関するご意見

- ・私は 17 年間日赤で受診、投薬してもらっています。他の（科も）受けているので、日赤がいいのですが。投薬だけの治療なので最近では個人の病院へ行ってもらいたいと勧められますが、そういうのは、ありなのでしょうか。全体の制度がそういう方向になっているのでしょうか。これからも日赤で受診したいのですが。



当院は、「2 人主治医制」を推進しております。2 人主治医制とは、一人の患者さまに対し、当院の医師と地域の「かかりつけ医」が連携して、継続的な治療を行うことです。また、「地域医療支援病院」として、かかりつけ医と連携をとりながら、特殊な検査、手術、あるいは入院治療が必要な患者さまの診療をするという役割を担っています。そのため、病状が安定した患者さまは、日々の健康管理については地域の「かかりつけ医」の先生に担当してもらい、必要に応じて当院の受診をお願いしております。どうか、ご理解をいただきますようよろしくお願いいたします。

（地域医療連携課長）

会計に関するご意見

- ・会計時に生年月日を言わせるのはプライバシーの侵害ではないでしょうか。伝票受付の時、診察カードを提出させれば済むと思いますが。
- ・窓口職員や会計職員の対応が不親切。事務的に言葉少なく済まされることが多い。もう少し細かい対応が欲しい。

この度は、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘の本人確認方法については、変更をいたしました。フルネームでの確認に併せて、窓口担当者と患者さま両者による目視確認をしております。お手数をお掛けいたしますが、ご協力をお願いいたします。職員の対応については、常日頃から患者さまの立場に立ち、温かく思いやりのある対応を指導しておりますが、行き届かず申し訳ありませんでした。今後なお一層の接遇強化を図ってまいります。

（医事課長）



施設・設備に関するご意見

- ・ 通路が狭い。車イスが通ると行き違いがしにくい。
- ・ 待合室の椅子をもっと座りやすい椅子にして欲しい。
- ・ 出入口について、正面玄関だけでなく、補助的な出入口を設けてもらえればありがたいと思います。

来年の新築移転を控え、大規模な改修はできませんが、少しでも快適にご利用いただけるよう環境を提供できるよう、努めてまいります。

また、新病院では、機能的で優れた療養環境を整備するとともに、患者さまを始めとした来院者の皆さまに快適にご利用いただける椅子の検討も進めております。

現施設では、ご迷惑をお掛けしますがご理解をいただきますようよろしくお願いいたします。

(会計・施設管理課長)

新築移転に関するご意見

- ・ 新病院移転に期待しています。
- ・ 新しい病院を楽しみにしています。
- ・ 高知赤十字病院はここにおって欲しいです。

H30.1.29 工事進捗状況



新病院完成予想図



新病院へご期待いただき、ありがとうございます。

現在、新病院の工事は来年平成31年5月の開院に向け、予定通り進んでおります。新病院では、診療機能の更なる充実のもとより、ヘリポートの整備をはじめとした災害拠点病院としての機能の充実を図っております。現病院は、老朽化、狭隘化のもとより災害時における長期浸水等による被害が甚大なため、病院機能を維持することが困難なことから、イオン東側（シキボウ跡地）への移転新築となりました。90年の長きにわたり慣れ親しんだ土地を離れることは心苦しくもありますが、移転に至る経緯についてご理解をいただき、今後とも変わらぬご支援をよろしくお願いいたします。

(新病院建設準備室長)