

# 2022年度（夏）

## 患者アンケート強化週間

### 結果のご報告



2022年7月に行いました患者アンケート強化週間(外来・入院)では、多くの方々よりご意見・お褒めの言葉を頂戴しました。皆様にご協力を頂きました事に、心より御礼申し上げます。大変多くの御言葉を頂戴しておりますので、ご意見等に対する回答は、一部のみご紹介させていただきます。

## 実施期間

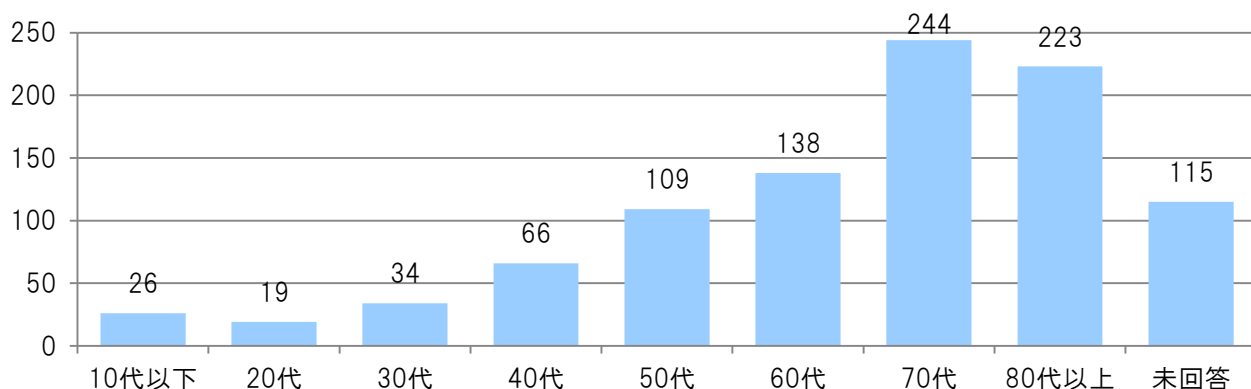
2022年7月11日（月）～2022年7月16日（土）

## 外来部門

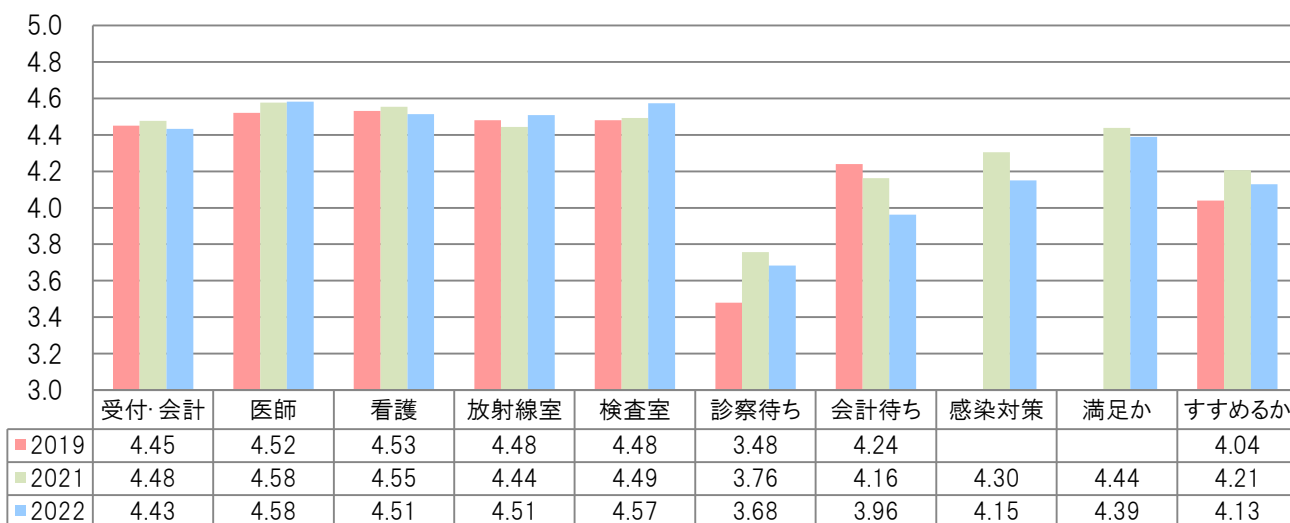
## 回収結果

項目	2019年	2021年	2022年（夏）
受診患者数	1,924名	1,712名	1,785名
回収枚数	995枚	848枚	974枚
回収率	51.7%	49.5%	54.6%

## 年齢別



## 満足度結果（5点段階評価）

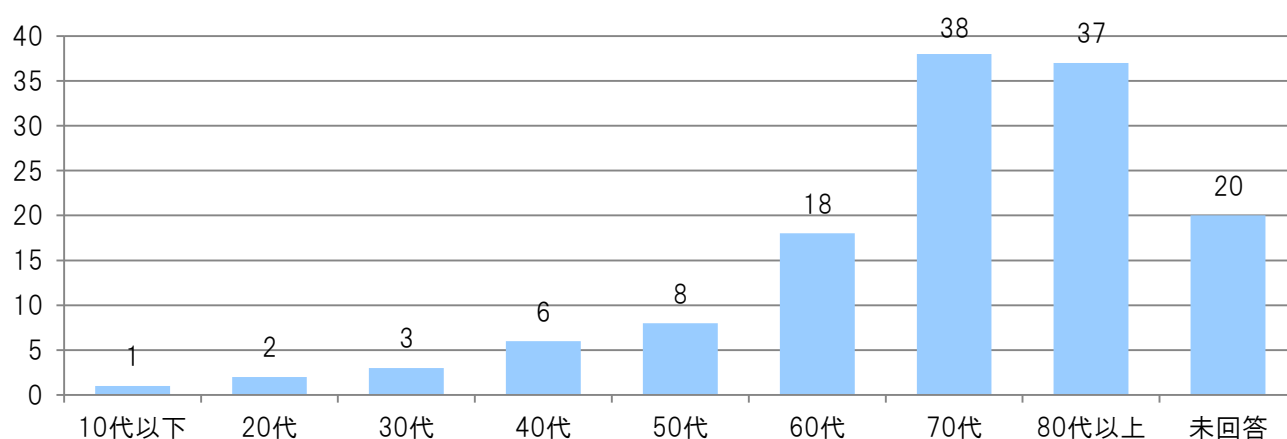


## 入院部門

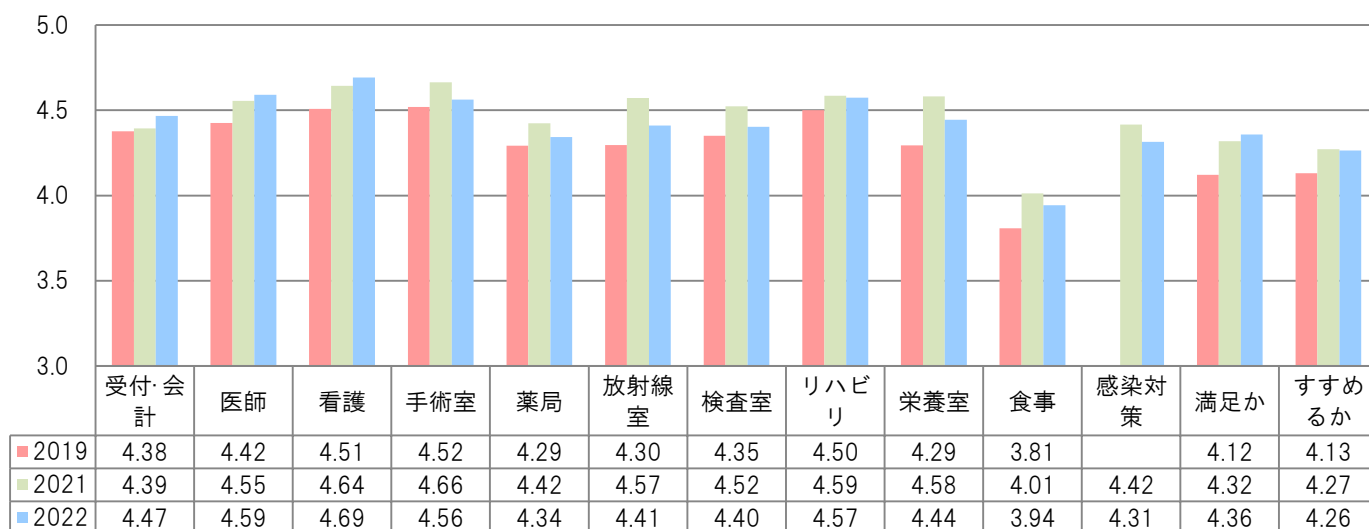
### 回収結果

項目	2019年	2021年	2022年(夏)
延べ患者数	442名	409名	345名
回収枚数	183枚	174枚	133枚
回収率	41.4%	42.5%	38.6%

### 年齢別



### 満足度結果 (5点段階評価)



## アンケートによせられたご意見・ご要望への回答

### ■意見に対する回答

#### 外来

<b>ご意見</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・患者さんが多いので仕方ないとは思いますが、診察までの待ち時間が長いです。</li><li>・高齢で、他の持病もあるため、待ち時間が長いのがかなりつらいです。患者さんが多いので仕方ないと思うのですが、もう少し待ち時間が短くなれば助かります。等多数意見</li></ul>
------------	---

待ち時間の長さでご迷惑をお掛けしております。現在の外来診療につきましては、適切な人数を超えた状況になっております。厚生労働省からも急性期病院としての外来機能の再検討を求められており、急性期の治療が落ち着いた患者さんを地域のクリニックへ紹介させて頂き、適正な人数へと調整を図っております。今後も待ち時間の短縮に努め、より効率的な診療体制の構築に努めさせていただきます。

<b>ご意見</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・人によって対応に差がある</li><li>・初めて診察の時、知らない顔で立ち尽くしていたので、声掛けして欲しかった</li><li>・対応ぶっさらぼう。笑顔や優しさがほしい。等複数意見</li></ul>
------------	---

この度不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。当院は「接遇」に力を入れ病院全体で取り組んでおります。今一度全ての職員の言葉づかいや対応を見直していき、十分でない場合は適宜指導してまいります。今後も「気づき」を大切に、患者さんに寄り添った対応を心がけていきたいと思っております。貴重なお声を頂き有難うございました。

<b>ご意見</b>	心電図やエコーなどの検査の時、スタッフはウロウロしながら待っている。患者は2名程なのに30分ほど待たされやっと検査になった。具合が悪いのに声掛けくらいするべきではないですか。
------------	---

不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。受付後待ち時間が長い場合はお待たせする旨をご案内するよう致します。また検査は予約・受付順・緊急と振り分けして対応を行っておりますが、検査機器の台数が限られておりお待たせをする場合があります。患者さんにはご不便おかけしておりますが、必要時に説明を行っていくよう注意してまいります。

<b>ご意見</b>	電話がつながりにくく、毎度不便です。
------------	--------------------

ご不便をお掛けしております。最近、新型コロナウイルス感染症や発熱外来等に関するお問い合わせが増加しており、お電話が繋がりにくい場合がございます。お急ぎでない場合は、時間を置いておかけ直し頂けますと幸いです。

<b>ご意見</b>	トイレが狭い 等多数意見
<p>築 30 年経過のため、現代の基準では狭いと感じられ、ご不便をおかけしております。ハード面に関しては、直ぐに根本的な改善は難しい事もありますが、できる範囲で少しでも改善したいと思います。トイレが狭いことでお手伝いが必要な場合は、遠慮なく職員へお声かけください。</p>	

<b>ご意見</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・待合室はエアコンが効きすぎだった</li> <li>・(病棟) 室内の温度が暑い 等多数意見</li> </ul>
<p>当院は築 30 数年経過しており空調機器の経年による性能劣化が見られます。そのため、きめ細かい制御ができずご迷惑をおかけしております。可能な限りご対応させていただきますので、お近くの職員へお声かけください。なお、来年度には当院の空調機器改修を計画しております。</p>	

<b>ご意見</b>	CT の部屋が少し寒かった。
<p>この度は声掛けや掛物をする等の気づかい、配慮が足りず誠に申し訳ございませんでした。撮影をする際に X 線機器から熱が発生する性質上、どうしても室内温度を下げておく必要があります。今後寒いなどございましたら遠慮なく職員へお申し付けください。患者さんの目線に立ち、一人一人の患者さんに寄り添った撮影ができるよう職員一同、より一層の努力をまいります。</p>	

<b>ご意見</b>	レントゲンの恰好がきつい
<p>レントゲン撮影では、時にきつい体勢のまま、痛みのある部位を撮影する場合があります。そのため、触れる前や動いて頂く前には声掛けをし、確認を行うように職員へ指導しておりますが、この度、声掛けや配慮が不足していたと思われます。痛みが強い場合やきつい場合は遠慮なく職員へお申し付け下さい。</p>	

## 入院

**ご意見** ガウンが長すぎてトイレに困った。

病衣はガウンタイプ以外にパジャマタイプもご用意しております。病衣を希望される方は職員へお気軽にご相談ください。

**ご意見** 4・6Fではシャワー室にシャンプー、ボディソープが備え付けであるのに5Fには無かった。

原則、シャンプーやボディソープは安全面・感染対策を考慮して、患者さんご自身でご用意して頂くようお願いしておりますが、混乱を招いてしまい大変申し訳ございませんでした。すぐに病棟の全ての浴室を確認し、対応致します。なお、ご用意が難しい場合は貸し出しを致しますのでお気軽に職員にお申しつけください。

**ご意見** 薬を緑茶で飲む事が困る。水が欲しかった。

食事とともに配茶サービスを行っていますが、デイルームにお水も飲める給茶機を設置しております。ご自分でとりに行くことができない場合には、職員にお申しつけください。

**ご意見** 夏らしい、のどごしが良い食事がほしい。

四季毎の献立を作成しております。夏季の献立には例えば、汁物は冷やしそうめん汁や冷製ポタージュスープ等を取り入れております。選択メニューにおいても、冷やし麺(冷やし中華、ひやしそば、ひやしうどん等)を準備しております。その他、酢を使用したさっぱりした和え物、のどごしが良い卵豆腐、ごま豆腐など取り入れておりますが、更に工夫をしていきます。

**ご意見** 食事が固く美味しいと思わなかった。米もおかずも。

主食は、ご飯、軟飯、水切り粥、全粥、ミキサー粥があります。副菜は、普通、軟菜、きざみ(大・中・小)、ミキサー、ソフトの形態があり、患者様のご希望、嚥下摂食状態に合わせ対応しております。病棟担当管理栄養士、看護師等にご相談下さい。

■ポジティブな意見（3例）

<p><b>ご意見</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誠意を持って対応して下さる職員さんに会えた時は嬉しくなります。大きな病院になればなるほど対応が事務的になりがちですが、水光会さんは優しい職員さんが多いなと感じます。</li> <li>・分からずに立ち止まっているとすぐに声をかけてくださり、いつも感じが良く対応して頂いています。ありがとうございます。</li> <li>・先生や看護師さんの対応がとても親切で優しくてとても良かったです。この病院でよかったとつくづく思いました。とても感謝しています。</li> </ul> <p style="text-align: right;">（等、患者さんへの対応に関するご意見を多数頂きました。）</p>
<p>暖かいお声をたくさん頂くことができ、職員一同大変嬉しく思っております。今回のアンケートでは総じて701件もの意見を頂き、割合がネガティブ意見34%、ポジティブ意見66%となりました。ポジティブな意見では頂いたご意見（上記）のような「接遇（患者さん対応）」に対する意見が80%にのぼっております。当院では接遇力向上に力を入れており、全ての職員が同じ水準で患者さんに寄り添った対応ができるよう、研修など取り組みを行っています。今後も、皆様に安心・安全な医療が提供できるよう、職員一同より一層努力してまいります。</p>	

<p><b>ご意見</b></p>	<p>アンケートをされている事で向上心を感じ安心感が増します！</p>
<p>ご意見有難うございます。当院では2011年よりアンケート調査を開始し、2016年より強化週間としてより多くの方々からの意見を頂こうと取り組んで参りました。開始当初は圧倒的に「接遇」に対する意見が多く、当院の大きな目標の一つでもある「福岡一接遇の良い病院」を目指し、職員一同接遇力強化に努めて参りました。取り組み以降、接遇に対する悪い意見が段々と減少していき、現在に至っては接遇の満足度が77%以上と大幅に向上しております。患者さんの生の声を聴き当院の問題点を洗い出すことで、改善点が明確になると考えております。今後も頂いた意見を基に、より良い病院にしていけるよう、この取り組みを継続していきたいと思っております。</p>	

<p><b>ご意見</b></p>	<p>いつもお疲れ様です。コロナ流行中、本当に大変だと思います。いつも地域、患者のためにありがとうございます。</p>
<p>暖かいお言葉を頂き、感謝申し上げます。新型コロナが流行してしばらく経ちますが、未だ終息の兆しが見えない状況です。当院はコロナ重点医療機関のため、多くの陽性患者さんを受け入れ、発熱外来も沢山の方々日々受診されております。「地域と共に」を理念のもと、コロナ対応を行いながらも通常診療を止めず、24時間365日救急を受け入れ、この地域での役割を果たして行くことが当院の使命だと考えています。地域の皆様も日頃大変な思いをされているかと思いますが、当院は皆様と一緒にこの難局を乗り越えていきたいと考えております。地域に寄り添う「医療・介護・福祉」を目指して今後も、より一層努力して参りますのでよろしくお願い致します。</p>	