

第 39 回岐阜県病院協会医学会

患者満足度向上に向けた中央放射線部の取り組み

中央放射線部 恒川秀樹 椎葉珠里 板頭舞奈 龍田美有
加納暢貴 広瀬茂樹 横山貴優 小林修治

【背景】

当院では「患者さんの声」という投書箱を設置し、患者さんの要望・苦情等を抽出している。また当科では10年程前から「患者及び職員等の声報告書」という独自の取り組みを行っている。これは、患者さんやスタッフから要望・苦情等があった際、スタッフ自らが自主的にその内容を拾い上げ、記載する報告書である。だが開始当初は年間30件程提出されていた報告書が、近年では年間10件に満たない数に減少してきた。内容に関しても感謝や好評が多く、要望・苦情等のマイナス報告は減少している。しかし病院には苦情が寄せられる事もあり、決して不満を感じていない患者さんがみえない訳ではない。そこで我々が気付いていない患者さんの意見をより多く抽出するためにアンケートを実施することとした。

【目的】

アンケートは職員の接遇、検査室・周辺機器の整理整頓、不快な音等、不満な点がないか調査し、患者さんの満足度向上度・職員の接遇に対する意識改善を目的とする。

【実施方法】

実施期間は一週間、一般撮影・CT・MRI・放射線治療・核医学・超音波検査の6つのモダリティを対象とし、検査を受けた外来患者さんにアンケートをおこなった。モダリティ毎にカラーシールを用意し、アンケート用紙の該当項目にシールを貼る回答方法とした。回収箱はスタッフの目の届かない場所に設置した。

【結果及び問題点】

- ・検査後にアンケートの説明をおこなうため、検査のスループットが低下した
- ・文字の大きさによる設問数の限界
- ・患者満足度向上意識の継続

【まとめ】

改めて患者さん目線で行動するきっかけになった。我々にとっては日常業務の検査なので手順は判っているが、患者さんにとっては不慣れであることを忘れてはいけない。指摘された不満・苦情内容を精査し今後の業務に反映していきたい。またこれを機に、風通しの良い職場環境づくりを視野に入れた取り組みに発展できるよう努力したい。