

2018年度 「患者・利用者満足度調査」結果

「紹介できる」は 8割以上の好評価

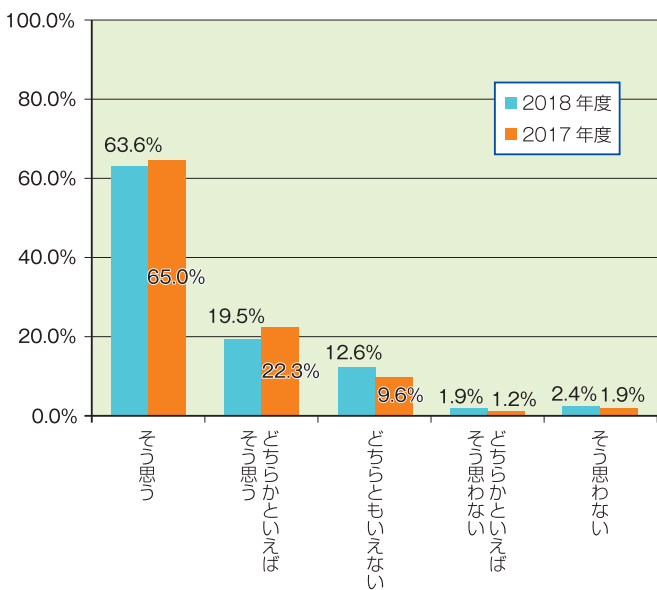
同仁会の各事業所では2005年から毎年、患者・利用者さんの「満足度調査」を実施しています。2018年度調査では、耳原総合病院では300床以上の一般急性期・DPC対象病院との比較調査、病院以外の事業所では医療福祉生協連の患者・利用者調査に準じたアンケートを実施しました。調査期間中ご協力いただいた皆さん、ありがとうございます。

総合病院をのぞく事業所の結果 総合満足度の指標である「お知り合いに紹介できる」の結果は、別調査を行った耳原総合病院を除く事業所全体で「そう思う・63・6%」「どちらかといえばそう思う・19・5%」と「紹介できる」との回答が8割以上と好評価をいただきました。また、事業種別での10点満点評価では診療所（外来）、訪問診療、訪問看護、居宅介護（ケアプランセンター）が前年調査よりも前進したものの、反対に評価を落とした事業も目立ちます（図②）。記述のご意見には「いつも丁寧に対応していただきありがとうございます」「急変時にも安心できます」などのお褒めの言葉も多く寄せられました。一方、設備・環境面や待ち時間、

接遇面での指摘もいただきました。患者・利用者さんから寄せられたご意見は改善のきっかけとして、「お褒めの言葉」はモチベーションアップの動機となる貴重なものです。全ての事業所でアンケート結果の分析をすすめ「かかりやすさ」に向けた改善活動につなげていきます。

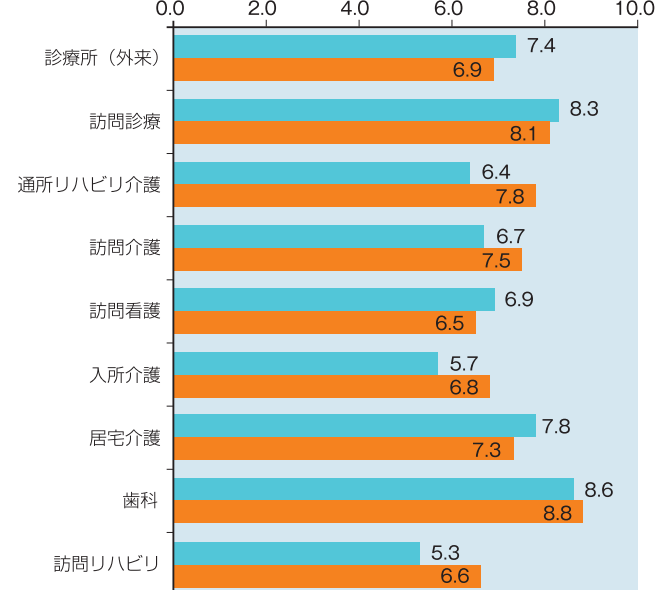
次号では耳原総合病院の外来満足度調査分析報告を掲載予定です。（同仁会品質管理部）

図① 「この事業所を知り合いに紹介できる」評価の割合 同仁会全体（病院を除く）



異文化コミュニケーションカンファレンス 講演会 旭山動物園 園長 坂東 元氏 「園長、という仕事」(仮題) 6月20日(木) 18:00-19:30 みみはらホール 参加申し込みは不要です どなたでも、お気軽にお越しください

図② この事業所を知り合いに紹介できる 事業所別・10点満点評価



耳原実費診療所創立60周年記念誌 60年のあゆみ いのち輝け未来へ 前倒産・セラチア菌感染を乗り越えて 1997年〜 第5章 セラチア菌院内感染について (前号のつづき) 2000年6月末、病棟において4日間で3人の方がセラチア菌による敗血症を発症し、お亡くなりになりました。院内感染、しかも死亡者をだすという事態は、医療機関としてあってはならないことでした。まさに同仁会の医療の質が問われました。セラチア菌による院内感染を疑った時点で、医師集団を中心に集中した総点検を行いました。また、セラチア菌感染が明らかになった時点で、事態の拡大を防ぎ治療に全力をあげました。国立感染症研究所と堺市保健所に報告し、立ち入り調査と指導を受けるとともに病院としても感染経路を含めた事態の全容の解明に努めました。 2000年7月6日からほぼ1カ月間、原因究明と再発防止のとりくみを、院内外に伝えるニュースを日刊で発行

※発行当時の原文のまま掲載しています。(C) (C) (C)