

## 平成 27 年度「患者サービス向上部会」の取り組み

### <患者サービス向上部会プロジェクトの設置・検討>

1	採血待ち時間短縮プロジェクト (平成 27 年 11 月)	<p>佐野副院長を部会長とし、これまで 3 回検討した。課題は、次の二つ。</p> <p>(1) 患者から苦情の多い待ち時間、その一つである採血待ち時間短縮のための方策 ①採血開始時間の繰り上げ、②採血室担当者の増配置(検査技師等)、③その他</p> <p>(2) 採血技術の向上</p> <p>検討の結果、4 月から次の通り改善することが決定されました。</p> <p>(1) 4 月 4 日から、採血開始時間を 8 時 30 分から 8 時に繰り上げる。</p> <p>(2) 臨床検査技師など配置人数を増やし体制を充実する予定である。</p> <p>(3) 8 時に患者が殺到しないよう対策を検討する。</p>
2	電子掲示板導入等プロジェクト (平成 27 年 11 月)	<p>國場副院長を部会長とし、患者から苦情の多い待ち時間の表示をより分かりやすくするための「電子掲示板」の導入と、患者が待っている間の環境の改善について、これまで 3 回検討してきた。</p> <p>労災病院、北部病院、多摩病院などを調査し、検討してきた結果は次の通り。</p> <p>(1) 3 病院とも、電子掲示板と自動再来受付機は、電子カルテに制御され、電子カルテと同一関連メーカー製品でした。このため、当院でも、電子カルテのメーカーが決定した後、具体的な流れや方式等を検討する。なお、3 病院では実施されていませんが、呼び出し器とも連動させる予定です。</p> <p>(2) しかし、その前に、全体の流れ、受付順番の付与方法などは纏めておくこと。</p>

### <患者アンケート等の強化>

1	外来患者調査の継続的实施 (平成 27 年 6 月・11 月)	<p>昨年度から継続的に年 2 回実施。問題点等把握し、改善に役立っている。</p> <p>6 月は回収率が 32%と低かった。しかし、11 月は、再来受付時に用紙を配付したこと、記載台の設置場所や誘導方法の工夫、患者への「回収に協力を」の積極的な声かけ、全館放送を 2 回実施したことなどにより、77%と極めて高かった。</p>
2	「入院患者満足度調査」 (平成 27 年 11 月)	<p>外来患者対象だけではなく、入院患者も対象に「満足度調査」を実施することにより、トータルとしての「患者満足度」を把握することを目的に新規に実施。</p> <p>調査により、入院患者の入院中の状況、当院に対する評価・満足度等を把握し、問題点の改善や満足度向上に役立てることで、今後のより良い病院運営に資する。</p> <p>昨年 11 月、1 ヶ月間の在院患者に既に調査票約 1,000 枚を配布し、回収率 33%だった。トータル的にみると入院患者の満足度は高い結果であったと思われる。</p> <p>今後の課題は、多く寄せられた「自由意見」など分析・改善、緊急入院患者等への配布による回収率の向上、日本病院協会の Q I 参加優良病院との比較、など。</p>
3	院内講演会の実施 (平成 27 年 9 月)	<p>患者サービス向上部会主催で、昨年度に引き続き第 2 回目の研修会を開催した。講師は医療コミュニケーションコンサルタントの「村尾孝子」氏で、テーマは「コミュニケーション実践編」。参加者から、具体的で分かりやすく、職場に活かせるなどの前向きな意見が多く出されており、今後も定期的に開催する。</p>

### <患者からの声などを受けて、改善したもの>

1	トイレ清掃 (平成 27 年 4 月~)	<p>「トイレが汚い」という意見が多いため、病院全体として検討し、改善した。</p> <p>(1) 外来は、1 日午前午後 3 回ほど清掃し、責任者が抜き打ちで確認も行っている。</p> <p>(2) 病棟のトイレは、休み明け朝一番にトイレの点検を行い、汚れていれば清掃してもらう。5 月から実施しているので、様子を見てまた報告する。</p> <p>(3) 臭い当の解消のため「もう一歩前に出て下さい」と「的シール」などの掃除以外の方法について、1 階と地下 1 階の 28 ヶ所の全便器に貼った。</p>
2	「安全な環境確保」 (平成 27 年 5 月~)	<p>「院内の危険の恐れのある場所の点検・改善」について、「27 年度新入職者医療安全研修やってみよう K Y T」を活用し、新たな取り組みを開始した。</p> <p>主なものは、</p> <p>(1) 駐車場の横断歩道脇など車椅子移動に支障がある場合は、応急的に改修した。</p>

		(2)マットに躓き転倒する患者がいるため、既に2カ所は撤去したが、他の5カ所も患者が転倒した時の衝撃を和らげる効果は無く、ゴミ、塵、水滴を取る効果しかないため撤去することとした。 (3)ファミリーマート横トイから外来に出る手前足元に、一時停止の注意表示をした。
3	長時間手術を待っている家族への連絡等 (平成27年6月)	(1)「家族にポケベルを渡し院内の好きな場所で待ってもらおう」について製造中止のため追加購入は出来ない。しかし、現在1日の手術件数が20件程なので、北病棟と南病棟で貸し借りなど行えば現在の台数で対応可能と判断した(将来的には呼び出カードの運用も考える)。 (2)なお、待合室内の施設面については、総務課で引き続き検討していく。
4	紹介状作成期限の遅れ (平成27年10月)	書類の進捗状況の台帳確認を徹底する。医師に対しても催促などを行うこととした。
5	電話システム (平成27年11月)	「夜間、病院から携帯に電話があり、折返し電話すると電話交換手が出るが、どこから電話が来たかは分からない」という声を調べた結果、留守番電話に残さないようにとの指示が以前なされたことが原因だった。本人が病院に伝えた番号に連絡するので問題は無いのではないかと。今後は、病院名と担当部署と氏名は名乗り、患者が折返し連絡しやすいようにすることとした。患者周知もする。
6	「ハートイン」の支払い方法 (平成28年1月～)	「ハートインの支払い方法」について、電子マネーやクレジットカードが使用出来ず不便であるという患者の要望に応え、電子マネーは1月12日から、クレジットカードは3月14日から使用が開始出来た。
7	「ランチタイムミュージック」 (平成27年12月)	特にクレーム等はなかった。なお、中庭のイルミネーションについては、以前電球が切れ縮小していたが、患者の要望があれば、今後予算を確保して実施していく。
8	駐車場の防犯カメラ (平成28年1月)	防犯カメラの設置については、他の地域中核病院に確認した結果、6病院が設置、当院を含め4病院が設置していない。全体にカメラを設置するとしたら多額の費用がかかるが、料金所だけの設置だと30万位で可能ということで、安全管理会議にも諮ったところ、実施することが決定された。
9	テレビ(病棟ラウンジ)の遮光 (平成28年1月)	時間帯で見えにくい位置が変わるため、3南病棟に可動式テレビ台を設置し、設置後の様子を見たが効果が薄かった。そこで、5階の病棟に試しでレースカーテンを付けて様子を見たところ、このような声もなくなり効果が現れた。
10	職員の院内での「歩きスマホ」 (平成28年1月)	万が一患者と接触して事故が起きないように、診療委員会、ガールーン、CSニュースなどを通じて幅広く周知し、注意喚起することとした。(看護部は部会で報告)
11	外来予約票 (平成28年3月)	「9時予約」なのに「9時30分までに受付」という文言は分かりづらいという声に対し、予約票のシステム改善を検討したが、変更するだけで430万もかかること、電子カルテ導入の検討していることなどから見送ることとした。 それまでの間は、費用をかけずに患者に分かりやすく説明が出来る方法を検討した。 4月から実施。配付用紙、掲示物を採血室、再来受付等に掲示する。
12	「パジャマの柄」 (平成28年3月)	パジャマの柄やサイズについては、入院患者から多くの意見が寄せられているため、看護部で検討することとした。

### <患者からの声など受けて、未実施(今後検討)としたもの>

1	BS、WOWOWの視聴	「入院中のテレビでBS、WOWOWが視聴できない」について、横浜市の地域中核病院に確認したが、WOWOWを視聴できる病院はなかった。BSは、労災病院などでは視聴できるが、その他新規に建設した病院でも視聴できる所はあるが、ほとんどが視聴出来ない。このため、今後の改修や補修のタイミングで検討する。
2	病棟への「自動販売機」の設置	ファミマの移動販売もあり、また看護助手などに声をかけてもらえば代りに買いに行くことも出来るため、様子を見て、今後意見が増えるようなら再度検討する。
3	書類一括(進捗)管理部署	紹介状などを一つの所で一括して(進捗)管理するようなシステムについては実現には数年はかかる。このため、当面は、患者の問い合わせには即答せず、きちんと調べてから返答するなどの対応をする。