

■患者さま満足度向上委員会

1. 目的

医療法人鉄蕉会亀田メディカルセンターにおける患者さまの満足度向上を目的とし、ご意見等からの指摘を元に部門ごとの改善に努める。

2. 目標

医療法人鉄蕉会亀田メディカルセンターにおける患者さまの満足度向上を目標とする。

3. 活動内容と実績

1) 委員会の開催(年2回)

2) 年1回の紙媒体の調査票を用いたアンケート調査

・調査期間

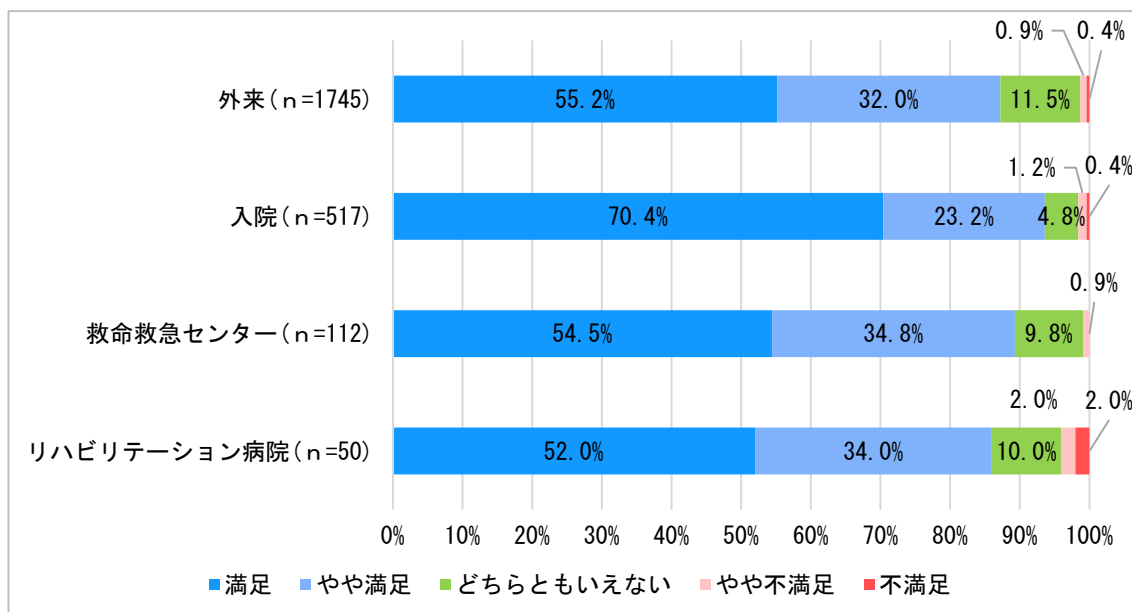
亀田クリニック	2020年11月9日～11月14日(計6日間)
亀田総合病院(入院)	2020年11月4日～11月30日(計27日間)
亀田足号病院(救急)	2020年11月4日～11月10日(計7日間)
亀田リハビリテーション病院	2020年11月5日～2021年1月31日(計88日間)

・回収結果

全体の回収数(回収率)は2,531(87.1%)、施設別では外来1,823(95.9%)、入院543(61.4%)、救急113(85%)、リハビリテーション病院52(78.7%)であった。

・調査結果

a. 施設別総合満足度

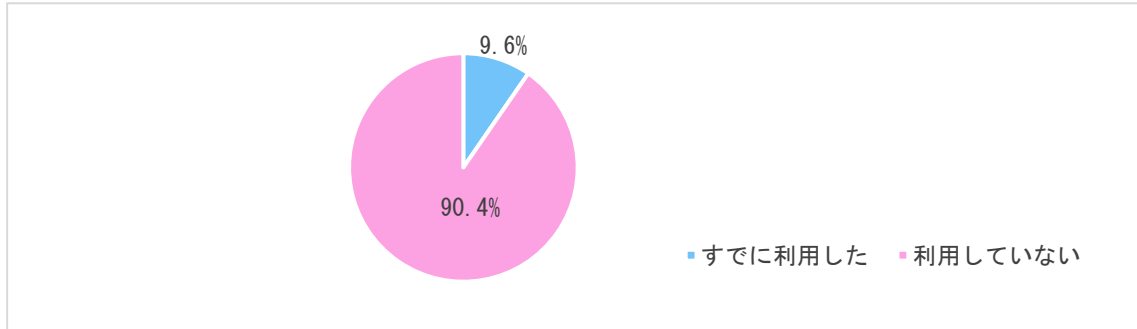


b. 施設別評価

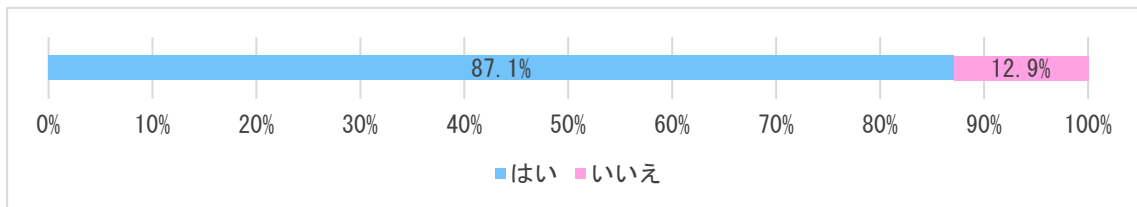
b-1. 外来

お薬引換番号の確認方法

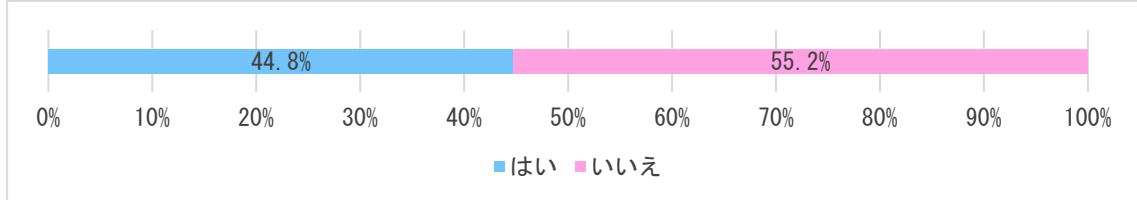
お薬番号がQRコードからスマートフォン等で確認できるようになりましたが、利用されましたか？(n=1643)



「利用した」と答えた方へ便利だと思いますか？(n=155)

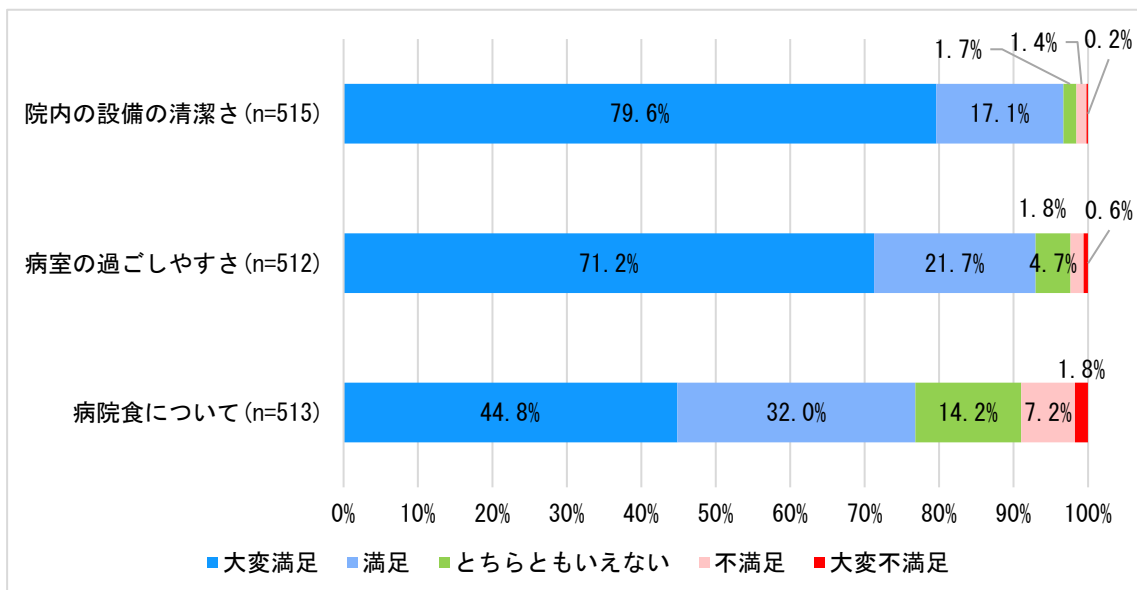


「利用していない」と答えた方へ今後、利用したいと思いますか？(n=1414)



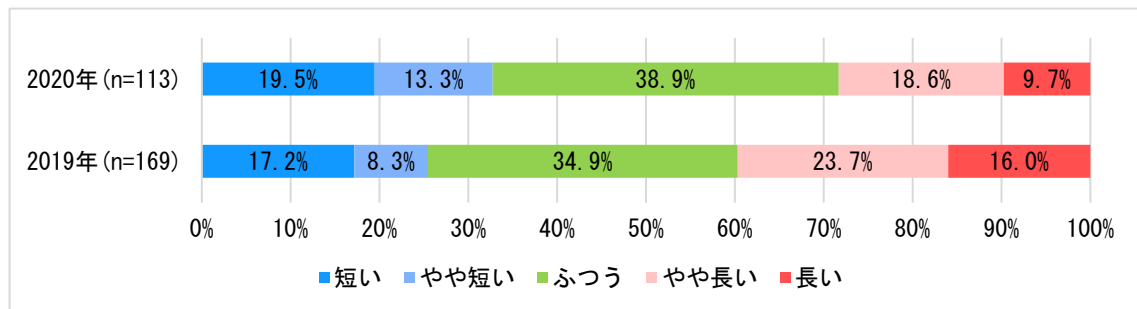
b-2. 入院

入院生活について

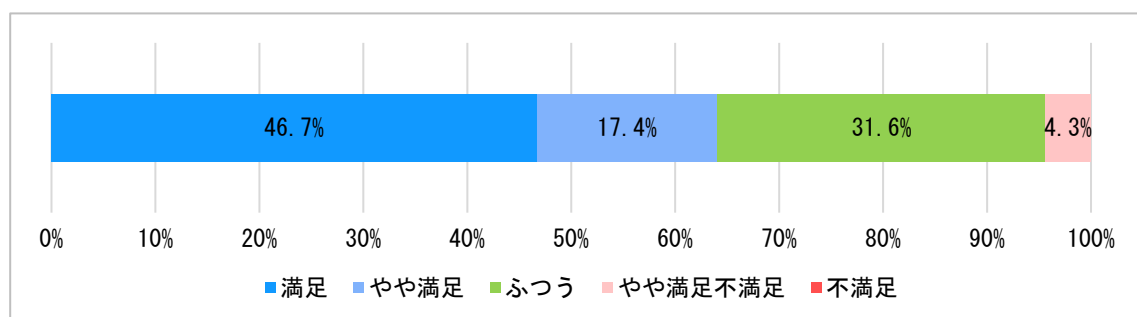


b-3.救急

待ち時間

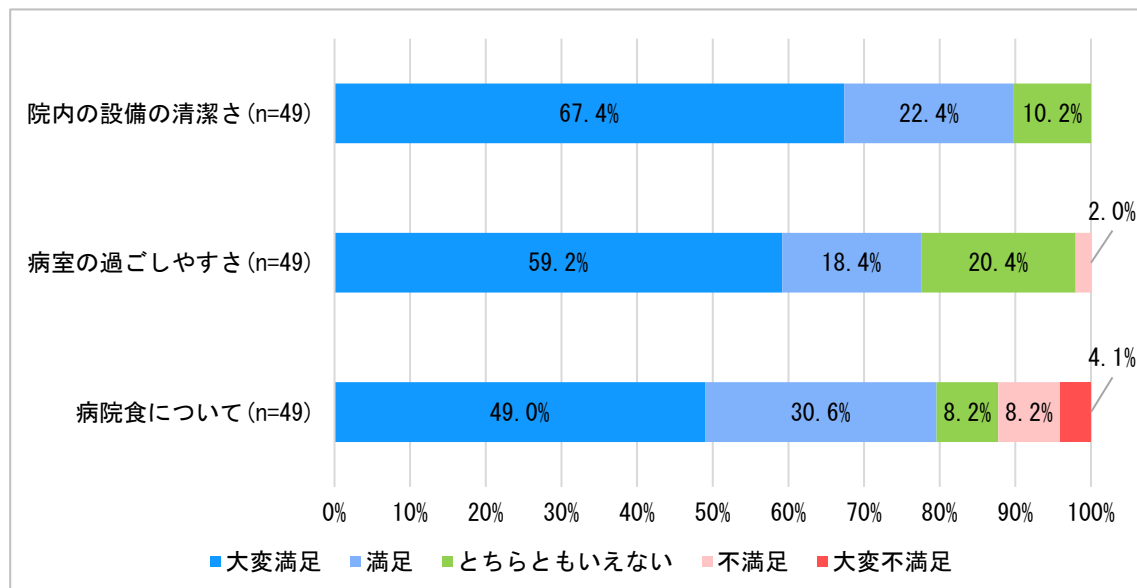


設備の清潔さ (n=92)



b-4. リハビリテーション病院

入院生活について



・職員へのフィードバック

- アンケート結果の集計を Office365 へ掲載。

・患者さまへのフィードバック

- 病院報への掲載

文責: 柚木 正哉