

新病院移転に伴う当院患者満足度の変化と透析室の今後の課題

医療法人財団はまゆう会新王子病院

○横田千夏 西村由美 大谷麻岐 大塚賢二 渡辺千代子

箴島明彦 瀬川賀世子 田中孝夫 市丸喜一郎

目的

患者満足度調査により 2014 年 5 月新病院移転後の当院透析室の課題を検討する。

方法

当院維持透析患者を対象にアンケート調査を実施し、前年度の調査と比較

結果

全体の満足度は 2013 年 67%、2014 年 78.2%と上昇していた。

満足度が低下した項目は、移転翌月は観察がなされていない等、フットケアに関するものであった。

待合室の居心地に対する満足度は 59.2%で前年より 18.5%上昇したものの、依然低く、椅子が不足している等の意見があった。

考察

新病院移転による環境の改善や、接遇に対する取り組みが満足度の上昇につながったと考えられる。一方、移転に伴い定期的に行っていたフットチェックが行えず、フットケアにおいて満足度が低下した。また、透析室入室 8:50 であるが 6:30 から来院する患者も存在し、8:00 から行列ができています。入室時間の分散が図れず待合室でくつろげない状況にあり、対策が必要である。

まとめ

全体的な満足度は上昇したが問題点が明確となった。フットチェックに対しては今後計画通り行う必要がある。また待合室の問題には、時間の分散や待ち時間を利用して、ストレッチや情報伝達場として活用できるよう取り組んでいく必要がある。