

## 令和5年度患者満足度アンケート調査結果への対応について

令和6年11月 改善推進部

院内では、今回の調査結果や寄せられたご意見を受け、具体的な対応の方向性を模索いたしました。

それらの具体的な対応状況を、いくつかご紹介します。



待ち時間が長すぎる。

待ち時間の退縮につきましては、令和4年度に中央採血室の体制を強化するなど、継続して取り組んでいるところです。

この度は、各医師の診察状況と採血枠の関係を調査しましたので、今後は、得られたデータをもとに、診察予約数と中央採血室での処理件数の影響を分析して構造的な原因を突き止め、効果的な対策を検討してまいります。



入院した際、病棟のWi-Fiが繋がりにくかった。

特に満足度が低かった3病棟の中継器を点検し、通信速度を測定しました。

東7病棟；通信速度は良好でした。

南4病棟；通常使用の範囲においても通信速度が遅すぎると判断されたため、中継器を増設しました。

西6病棟；中継器を点検して正常作動させた結果、通信速度は良好でした。

なお、Wi-Fiの通信速度は、動画鑑賞など大容量のデータを必要とする行為や、同時に接続して通信する機器数など、使用状況によって大きく影響を受けます。

ご利用の際は、あらかじめご了承ください。



職員の態度（接遇）がわるい。

接遇の全体研修を継続して行うとともに、接遇や身だしなみの相互チェックや、接遇事例のグループワークなど、現在実施している自主的な取り組みを掘り起こし、効果的な形で職種別に展開していくことを検討しています。



医師によっては、詳しい検査結果を、書面で受け取ったことがない。

検査結果は印刷して患者さんへお渡しするよう、院内で強化キャンペーンを行い、

- ・結果を提供することで、患者さんが、治療に対して安心できること
- ・医師には説明責任があること

などを啓発いたしました。



外来・入院中と、主治医がコロコロと変わりすぎる。

今回のご意見を受け、複数主治医制に関するメリットや、よくあることなどをお伝えしやすいよう、当院のご案内ポスターをリニューアルしました。

当院では、ひとりの患者さんに複数の主治医をご用意することで、ある主治医が救急対応中や手術中でも、他の主治医が対応できるよう、対策しております。

そのため、患者さんの外来診療や入院中の病状説明などにおいて、異なる医師が対応することがありますが、全員、主治医チームとして患者さんの病状を共有しておりますので、ご安心ください。

(変更前)

当院ご利用の皆様へ

## 診療体制について

患者様の治療に際しては、高度な医療を実現するために、当院では1人1病棟体制をとり、医師の専門的知識に基づいて治療を行っています。

**チーム診療** 患者さん一人に対して二人以上の医師で診断や治療を行う「チーム診療」を実施します。

一人の医師が患者様の治療をすべて担当するのではなく、内臓臓器や手術法は、患者様の病状に合わせて複数の医師が協力して治療を行います。チーム診療ですることによって、患者様の病状を迅速に診断し、適切な治療を行っています。また、複数の医師が協力することで、治療の質を向上させることができます。また、医師の専門的知識に基づいて治療を行うことで、患者様の治療に貢献することができます。

**病状説明の時間帯** 病状説明は、平日 8:30~17:15 に行うことを原則とします。\*緊急時はこの限りではありません。

ご不明な点、お問い合わせは、当院の受付までお問い合わせください。受付時間外は、24時間受付のコールセンターまでお問い合わせください。

2024年6月

国立広島病院 総務部

(変更後)

皆様をご利用の皆様へ

## 複数主治医制

### 複数主治医制

**これまでの主治医制** 主治医一人は1病棟の医師が担当し、患者様の治療に専念していただくことが原則でした。

**複数主治医制の導入** 患者様の治療により、チームでの対応が可能になりました。医師の専門的知識に基づいて治療を行うことで、患者様の治療に貢献することができます。

**チームで治療を行う** 複数の医師が協力して治療を行うことで、患者様の治療に貢献することができます。

•「主治医=ひとりの医師」の時代は終わりました。  
•あなたには、複数の主治医がいます。

**病状説明の時間帯**

•病状説明は、平日 8:30 ~ 17:15 に行うことを原則とします。\*緊急時はこの限りではありません。

ご不明な点、お問い合わせは、当院の受付までお問い合わせください。受付時間外は、24時間受付のコールセンターまでお問い合わせください。

2024年6月

国立広島病院 総務部



入院中、看護師と他の職種の区別がわかりづらかった。

職種別に分かれている当院職員の名札の色について、中央棟1階のロビーに設置している会計モニターでお知らせすることを始めました。

当院ホームページや、病院公式 X にも掲載しておりますので、そちらもご覧ください。

※ ホームページの掲載内容は、こちらから確認できます。



## 職員の名札の色について

職員の名札の色は、職種ごとに次のとおり分かれています。

<p>国立広島病院 【白】</p>	<p>医師 歯科医師</p>	<p>国立広島病院 【黄色】</p>	<p>コメディカル職員 薬剤師、歯科衛生士 放射線技師、検査技師 管理栄養士、臨床工学士 理学療法士 等</p>
<p>国立広島病院 【ピンク】</p>	<p>看護師</p>	<p>国立広島病院 【水色】</p>	<p>事務系の職員 医療ソーシャルワーカー 医師事務補助者 看護補助者 等</p>

※委託企業の職員は、委託企業ごとに定められている名札を使用しています。