

クオリティマネジメント委員会

《概要》

クオリティマネジメント委員会は、医療サービスの向上ならびに職場の活性化を図ることにより患者サービス向上を目的とした委員会です。

主な活動として、下記のワーキンググループを編成し検討を行いました。

- 1) 患者満足度調査：入院患者及び外来患者それぞれにアンケート調査を行い、病院利用時の満足度や問題点を把握し、患者サービスの充実を図る。
- 2) 外来待ち時間調査：各科外来を受診される患者様の待ち時間の実態を調査し、待ち時間の短縮および「待つ」苦痛を和らげる対策を検討する。
- 3) 患者図書コーナー：院外処方コーナー横に患者図書コーナーを設置し、外来待ち時間の有効利用を図る。
- 4) 患者相談窓口：総合案内横に相談窓口を設置し、患者様からの疑問や相談を受け、患者の利用しやすい病院作りを図る。
- 5) ご意見箱：総合受付、時間外受付に設置している、ご意見箱の意見で患者様の意見を取り入れ、患者サービスの充実を図る。投函された意見については、委員会として検討。対応必要分については各部署へ照会、個別対応及び一般的意見については回答を院内掲示し、来院患者に周知を図っている。
- 6) TQM 活動：職員の自己啓発、相互啓発に努め、患者中心の医療サービスの質的向上をはかるために、年に1回TQM大会を開催し病院の体質改善、発展を図る。

《実績》

1) 患者満足度アンケート

外来患者満足度調査 調査期間：平成20年7月14日～18日 回答数 362件

	前回	点数	大変満足	やや満足	やや不満	不満	回答率
院内の案内表示のわかりやすさは、いかがでしたか	66	67	83	241	21	1	95.6%
トイレの清潔さ・使いやすさは、いかがでしたか	69	71	126	191	26	3	95.6%
院内の清掃については、いかがでしたか	76	78	169	169	9	1	96.1%
レストラン・喫茶は、いかがでしたか	57	60	40	165	35	3	67.1%
売店は、いかがでしたか	51	54	36	173	72	5	79.0%
院内の温度調節は、いかがでしたか	70	67	99	209	33	5	95.6%
再来受付機の使い方は、いかがでしたか	70	69	96	189	16	7	85.1%
病院横民間駐車場の使いやすさは、いかがでしたか	59	56	57	162	68	11	82.3%
総合受付の事務員の対応は、いかがでしたか	71	73	132	190	19	3	95.0%
各ブロック(診療科)の受付事務員の対応は、いかがでしたか	72	74	137	192	18	1	96.1%
会計窓口の事務員の対応は、いかがでしたか	68	74	124	194	12	0	91.2%
会計の待ち時間の長さは、いかがでしたか	45	58	40	185	47	4	76.2%
診察までの待ち時間の長さは、いかがでしたか	43	44	36	135	100	42	86.5%
医師の対応・身だしなみは、いかがでしたか	74	74	145	169	16	7	93.1%
看護師の対応・身だしなみは、いかがでしたか	76	75	138	182	9	3	91.7%
検査結果や病状・治療方針の説明のわかりやすさは、いかがでしたか	72	72	128	181	20	3	91.7%
看護師の説明のわかりやすさは、いかがでしたか	71	73	111	174	10	2	82.0%
診察室でのプライバシー保護に関しては、いかがでしたか	70	70	104	182	22	2	85.6%
放射線技師の対応は、いかがでしたか	69	74	75	105	9	0	52.2%
その他検査技師の対応は、いかがでしたか	69	70	74	153	8	3	65.7%
受診されての総合的な満足度は、いかがでしたか	67	68	85	215	17	3	88.4%
今後もこの病院を利用したいと思いますか	×	79	155	167	0	0	89.0%

点数は「1. 大変満足した」は100点、「2. まあ満足した」は60点、「3. あまり満足しなかった」は20点、「4. 全く満足しなかった」は0点として合計を出し、有効回答数で割って出しています。

2) 外来待ち時間調査の実施

待ち時間調査 調査期間：平成20年9月29日～10月3日

全体の待ち時間調査結果

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:04	0:02	0:06	12
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:11	0:05	0:25	19
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:56	0:01	3:43	77
採血・処置等にかかる待ち時間	0:05	0:02	0:15	15
X線撮影等にかかる待ち時間	0:14	0:02	0:37	13
その他検査にかかる待ち時間	0:04	0:01	0:15	8
会計処理にかかる待ち時間	0:05	0:01	0:18	118
受付から会計までのトータル待ち時間	1:36	0:18	5:52	118

☆診察区分別結果

待ち時間調査結果【初診】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:04	0:02	0:06	12
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:11	0:05	0:22	10
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	1:28	0:13	2:30	5
採血・処置等にかかる待ち時間	0:10	0:10	0:10	1
X線撮影等にかかる待ち時間	0:03	0:02	0:06	3
その他検査にかかる待ち時間	0:05	0:02	0:15	4
会計処理にかかる待ち時間	0:06	0:02	0:18	12
受付から会計までのトータル待ち時間	2:33	0:57	4:43	12

待ち時間調査結果【再診（予約）】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間				
初診・予約外におけるカルテ搬送時間				
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:53	0:01	3:43	63
採血・処置等にかかる待ち時間	0:04	0:02	0:15	13
X線撮影等にかかる待ち時間	0:21	0:03	0:37	7
その他検査にかかる待ち時間	0:04	0:01	0:10	3
会計処理にかかる待ち時間	0:05	0:01	0:18	95
受付から会計までのトータル待ち時間	1:28	0:18	5:52	95

待ち時間調査結果【再診（予約外）】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間				
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:11	0:06	0:25	9
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:55	0:15	2:03	9
採血・処置等にかかる待ち時間	0:02	0:02	0:02	1
X線撮影等にかかる待ち時間	0:10	0:06	0:17	3
その他検査にかかる待ち時間	0:03	0:03	0:03	1
会計処理にかかる待ち時間	0:06	0:03	0:12	11
受付から会計までのトータル待ち時間	1:47	0:36	2:45	11

☆単科受診・併科受診別結果
待ち時間調査結果【単科受診】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:04	0:02	0:06	10
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:12	0:05	0:25	15
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:50	0:01	2:50	70
採血・処置等にかかる待ち時間	0:05	0:02	0:15	10
X線撮影等にかかる待ち時間	0:14	0:02	0:37	13
その他検査にかかる待ち時間	0:04	0:01	0:15	8
会計処理にかかる待ち時間	0:05	0:01	0:13	108
受付から会計までのトータル待ち時間	1:33	0:18	5:52	108

待ち時間調査結果【併科受診】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:02	0:02	0:03	2
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:11	0:07	0:19	3
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	2:03	1:00	3:43	5
採血・処置等にかかる待ち時間	0:04	0:02	0:05	4
X線撮影等にかかる待ち時間	0:00	0:00	0:00	0
その他検査にかかる待ち時間	0:00	0:00	0:00	0
会計処理にかかる待ち時間	0:08	0:03	0:18	7
受付から会計までのトータル待ち時間	2:29	1:36	4:05	7

3) 患者図書コーナー

市立図書館との連携を進め、図書の提供を受ける体制を整えた。

4) 患者相談窓口

医療相談に関する手順を明文化し、多様な相談に対応するための独立したスペースを設立する計画を立案した。

5) ご意見箱・ご相談等

(1) 件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ご意見箱	13	6	11	13	8	11	11	13	13	7	4	7
苦情相談	10	11	24	27	5	8	17	17	9	12	8	4
相談窓口			449	416	593	536	486	610	663	319	742	563
メール				7	4	3	1	2	2	5	4	3
合計	23	17	484	458	610	558	515	642	687	343	758	577

(2) ご意見箱の回答

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
各部署へ照会	12	4	9	12	4	5	4	9	3	6	3	6
院内掲示			2		4	4	6	3	1	1		
個人へ回答				1		1			1			
回答不要	1	2				1	1	1	6		1	1

(3) 改善点

- ・ エントランスホールの温度調整のためのカーテン設置
- ・ がんに関連した情報コーナーの設置
- ・ 車椅子トイレに荷物用フックの取り付け
- ・ 再診機に保険証確認の案内表示
- ・ 点滴台の定期的メンテナンスの実施

6) TQM活動

第8回 TQM 発表会を平成21年2月27日開催。

口述発表	
放射線 看護師	What is the good timing?
放射線部 技師	検査に遅れてきた患者対応について
ICU・CCU	新えこんさん、いらっしやい
7 山病棟	サッと見て、パッとケア

ポスター発表	
7 海病棟	礼で始まり、礼で終わる
外来	在宅患者の療養指導の取り組み
NICU	受け持ちだーれ？ポニョよ。
6 山病棟	りんくうお助け隊
5 海病棟	レンタルポンプを減らそう
手術室	動線を考えたME機器・看護用品の 配置の検討
8 山病棟	内服処理の短縮と内服管理能力の 向上を目指して
6 海病棟	「小児科病棟のしおり」の見直し

優秀賞 ICU・CCU
準優秀賞 7 階山病棟、中央放射線看護部
パネル優秀賞 6 山病棟