



患者さま満足度調査

毎年実施している患者さま満足度調査の結果ができました。毎年90%を越える満足度を頂いていますが、これを維持していく努力が必要だと思っています。

SSD (サービスシステム開発室) が担当しています。



各部署の改善に向けた取り組み

満足度調査ではそれぞれの部署で強みと弱みが分かります。毎年インスペクションと満足度調査で弱い項目の一つを選んで、改善活動を行います。2017年度に改善度が高かった部署は以下です。 **ご入院患者さま満足度調査・改善項目**

部署	取組内容	前年	今年	変化
3西	介護福祉士 説明の分かりやすさ	3.29	3.64	+0.35
4西	入浴・対応態度	3.25	3.53	+0.28
3中央	看護師 看護への信頼感	3.11	3.36	+0.25

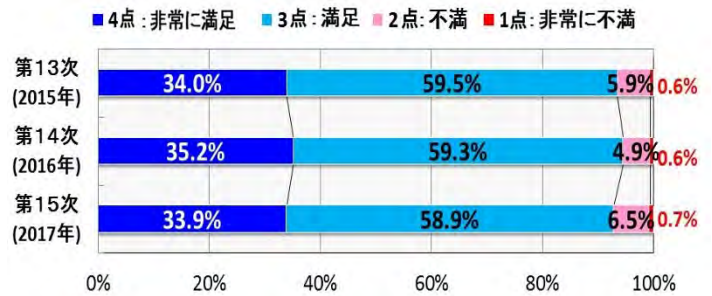
改善活動の実例をあげます。

3西「介護福祉士 説明の分かりやすさ」への取り組み

右のような掲示物を作って毎日朝礼で唱和します。



患者さま満足度調査 総合満足度3年間の経過



	満足度	不満足度	平均点
第13次(2015年)	93.5%	6.5%	3.27
第14次(2016年)	94.5%	5.5%	3.29
第15次(2017年)	92.8%	7.2%	3.26

4西「入浴 対応態度」への取り組み

- ①入浴に携わる職員3名で、30名弱の患者さまの入浴介助をするので、チームメンバーとの連携を密にした。
- ②日頃から意識して「1動作1声掛け」や入浴後の「保湿」を徹底した。
- ③入浴がない曜日は、チームメンバーとして、患者さま・ご家族とのコミュニケーションを図った。

3中央「看護への信頼感」への取り組み

- ①ケア方式を自己完結型の固定チームケアシステムから、看護・介護の専門性を活かしながら、お互いに声を掛け合い助け合うケア方式に変更し、患者さまの安心安全に繋がるケア方式を試みた。
- ②ご家族への声掛けも挨拶だけではなく、面会がなかった間のことや、最近のこと本日の体調面など本人の状況も話すように心掛けた。

「患者さま満足度調査」については、今回で15回を重ねました。毎年、90%の方から満足との回答をいただいています。今回は、各部署全体が「顧客満足度の向上」を目標にあげ、改善課題に取り組んだことが結果に繋がったと思います。

今後とも、病院全体として、満足度が向上するように努めてまいりますので、ご協力の程宜しくお願いいたします。



鶴巻温泉春まつり

サービスシステム開発室 室長 遠藤玲子

4月29日に鶴巻温泉春まつりが鶴巻温泉駅前で開催されました。62回目だそうで、歴史あるお祭りです。当院はロコモチェック、飲み込みチェック、レクリエーションによるミニゲーム紹介、あじさいの丘は健康相談を実施して人気を博しています。今年からはライブプラザ鶴巻も参加、お祭りを盛りあげました。約150人も地域の方々がブースに寄ってくれました。暑い中、鶴のまきちゃんも参加しました。



レクリエーション体験 →

← 大人気の
鶴のまきちゃん



2018年5月15日 (医) 三喜会 理事長
鶴巻温泉病院 院長 鈴木 龍太