

患者サービスの向上に向けた取組みについて

当センターは、毎年「患者満足度アンケート調査」を実施するとともに、患者さんのご意見を踏まえ、より良い病院づくりに取り組んでいます。

今回は、令和3年7月に実施したアンケート調査の結果を受け、改善に取り組んだ主な内容等についてお知らせします。

I 待ち時間の短縮に向けて

① 採血業務の見直し

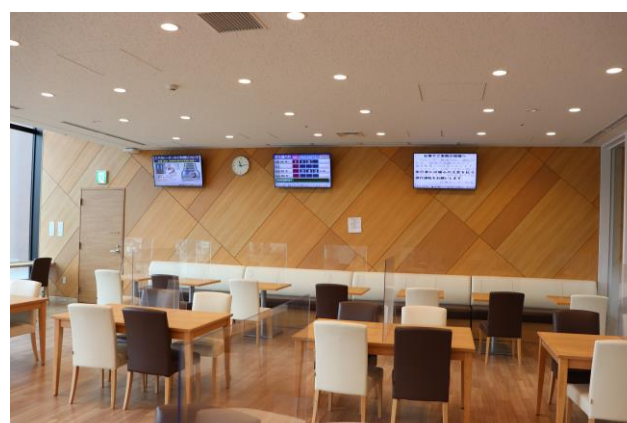
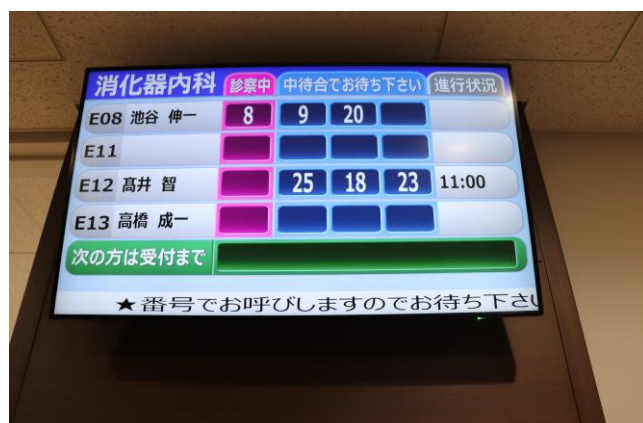
これまでも、待ち時間の短縮に向けましては、診察の予約時間の設定や、診察後の会計処理の手順を見直す等、様々な取組みを行ってきました。令和3年度は、採血室での待ち時間を短縮するため、採血台を効率的に運用することができるよう、人員配置を見直すとともに、混雑時の業務応援体制も構築しました。また、職員の採血技術の向上に努め、採血所要時間の短縮や、医療の質改善にも取り組みました。



② 診察の進行状況の表示

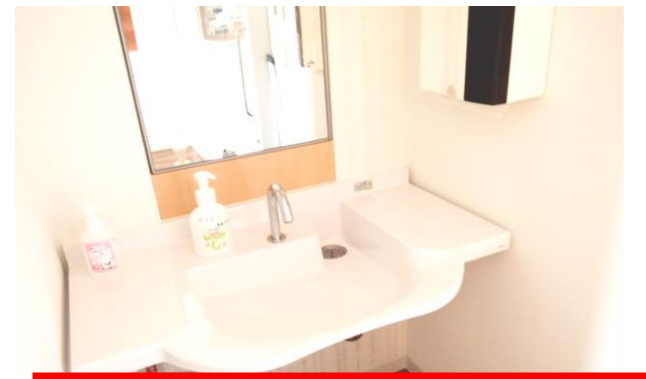
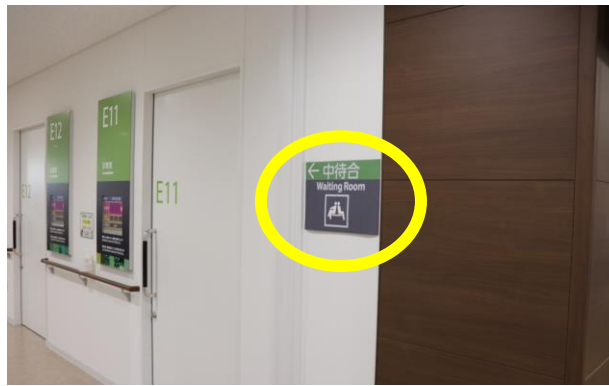
診察の進み具合を把握できないことが、患者さんの負担を高める要因となっているため、診察室の前などに設置しているモニター（外来診察案内システム）を活用し、診察の進行状況を可能な限りお知らせしていきます。

なお、モニターは、レストランやカフェなど、院内の各所に設置しており、どこからでも確認することができますので、是非ご覧ください。



II 快適にご利用いただくために

当センターでは、円滑な診療はもとより、患者さんの利便性の向上を図るため、様々な施設や設備を整備していますが、「設置場所や使い方が分からない」等のご意見をいただきました。こうしたご指摘を踏まえ、院内の現状を確認し、設備の設置場所や使用方法等について、新たに表示を行いました。

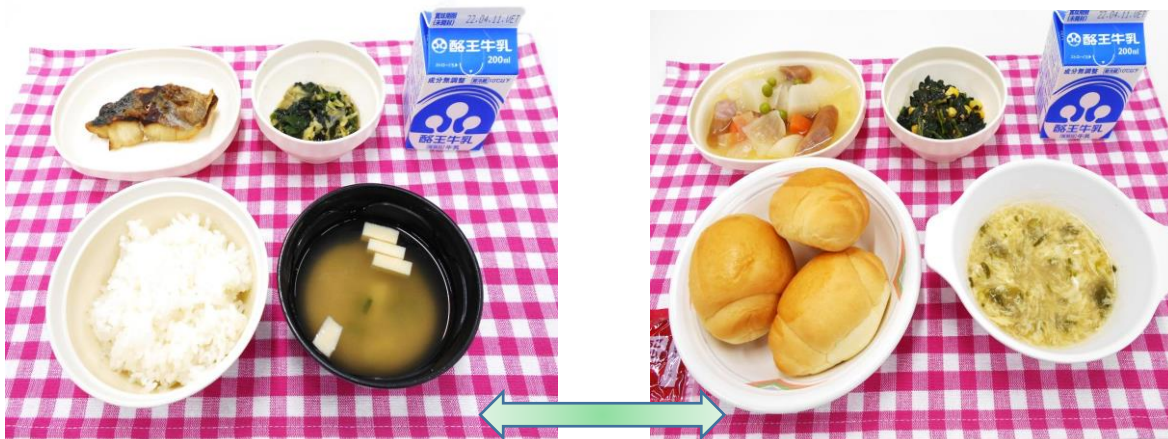


◆この蛇口からの水の温度は、病院側にて設定しております。
ご希望がある場合は、調整いたしますので、
職員にご連絡をお願いいたします。

いわき市医療センター 院長 令和4年2月

III お食事を楽しんでいただくために

当センターは、入院患者さんに、少しでもお食事を楽しんでいただくため、朝食について「和食」又は「洋食」からお選びいただけますが、そのご案内が不十分でした。このため、入院時のご説明に加え、今後は夕食のお膳にメッセージカードを添えるなど患者さんへの周知に努めます。(メニューの選択は、常食の入院患者さんのみ可能です。)



どちらかお選びいただけます

常食を召し上がっている患者さんへ
当センターの朝食は、和食(ご飯)と洋食(パン)から選ぶことができます。
洋食(パン)の希望がある方は、看護師へお伝えください。
※変更は、明後日の朝食より対応いたします※

当センターは、今後も、皆さまのご意見を参考とさせていただきながら、サービスの向上に取り組んでまいりますので、ご支援、ご協力をお願いします。



Iwaki City Medical Center
いわき市医療センター

TQM委員会、患者サービス検討班
(TQM: トータル・クオリティ・マネジメント)