

文書番号	
版番号	
制定日	/ /
発効日	/ /

患者満足度調査手順

作成者	承認者

1. 目的

患者の満足度を調査し、その意見・苦情・要望に関する意見を収集し、分析することにより、より良い医療サービスの提供のために活用するとともに、当院の運営について患者から積極的にご意見いただける風土の醸成を目的とする。

2. 適用範囲

患者様及びご家族・地域の当院に対する満足度調査に対し、適用する。実施される手順は下記の通り。

- 患者満足度調査(入院・外来)
- 嗜好調査
- ご意見箱
- 日常の意見・苦情等の収集
- 職員からの提案

3. 責任・担当

- 患者満足度向上の必要性の周知・徹底 …………… 理事長
- 患者満足度の向上及び監視 …………… 業務改善委員会
- 患者満足向上のための情報収集 …………… 全職員
- 患者満足向上のための行動計画の立案 …………… 業務改善委員会
- 患者満足向上のための行動 …………… 全職員
- 患者満足向上のための行動に対する効果の確認 …… 業務改善委員会

4. 業務フロー

プロセス	担当者	手順	参照文書、記録等
患者満足度情報の収集	担当者	<ul style="list-style-type: none"> 当院では、下記の方法により患者満足度情報を収集する。 <ol style="list-style-type: none"> 患者満足度調査(入院、外来) 嗜好調査 ご意見箱 日常の意見・苦情等の収集 職員からの提案 外来待ち時間調査 	苦情・要望等対応記録
(一時対応)	担当者	<ul style="list-style-type: none"> 苦情等、至急対応が必要な場合、担当者は「苦情・要望等対応手順」に従い、対応を行う。 また、すぐに実施できる事項については、担当者レベルで判断し、業務改善を行う。 	苦情・要望等対応手順
分析	業務改善委員会	<ul style="list-style-type: none"> 患者満足度情報を集計し、分析する。 患者満足度情報は、下記のアウトプットより収集される。 <ol style="list-style-type: none"> アンケート結果 嗜好調査結果 ご意見用紙 苦情・要望書 提案書 口頭による意見 	
業務改善の検討	業務改善委員会	<ul style="list-style-type: none"> 患者満足度情報を分析し、業務改善の必要な事項を抽出する。 業務改善につき、担当者・改善方法など具体案を定め管轄部門に指示を行う。 	
業務改善	管轄部門	<ul style="list-style-type: none"> 業務改善委員会の指示に従い、必要な業務改善を行う。 	
業務改善効果の検証	管轄部門	<ul style="list-style-type: none"> 業務改善委員会の指示に従って、業務を改善し、その効果の測定を行い、委員会に報告する。 	

5. 具体的方法

◆ ご意見箱

院内にご意見箱を設置し、患者または家族及び職員、第三者からのご意見を寄せていただく。ご意見の内容については、業務改善委員会にフィードバックし、病院機能の有効性を評価する。
ご意見箱の設置及びその利用については、入院時のご説明に含めること、および院内掲示等を通じて患者様に周知し、意見が少ないことをもって良しとしないこと。

◆ アンケート

アンケートを実施し、患者または家族の、当院のサービスに対する満足度を調査する。調査結果については、業務改善委員会にフィードバックし、病院機能の有効性を評価する。
アンケートは、最低年2回以上行うことを前提とする。
アンケートは、病院全体で行うことを基本とするが、特に部門独自で実施したいと考える場合、事務長の了承を得て行う。

◆ 嗜好調査

嗜好調査の方法については、「嗜好調査実施手順」に従う。
定期的に嗜好調査を実施し、当院の提供する食事に対する患者の嗜好について集計・分析する。結果については献立見直しの情報として給食会議にフィードバックする。
栄養部門は、嗜好調査を少なくとも年間で1回以上行う。

◆ 苦情・要望

苦情・要望を確認した場合、別途定める「苦情・要望等対応手順」に従う。
職員は、苦情を確認した場合、すべての情報を「苦情・要望等対応記録」に記録し、部門長に提出する。
また、同時に一次対応を行った場合、その記録も「苦情・要望等対応記録」に残す。
「苦情・要望等対応記録」は、部門長確認後、苦情相談係に提出する。

◆ モニター制度

年1回、地域医療支援病院の法的要求事項として、定められた地域の担当者(医師会長、薬剤師会長など)を招いて当院の役割や機能に対する報告をし、提言を受ける。その記録を「議事録」に残す。
また、施設見学、ボランティア、その他必要に応じて外部者が当施設に関わった場合、意見を収集し、病院機能改善に役立てる。

◆ その他

インシデント、アクシデントの情報収集・分析・改善・予防については「安全対策マニュアル」に従う。