

01 “ご不満の声”を引き出し、患者さま満足UP!

患者さまの声シートを導入したが件数が増えない！ 件数を増やすために、花畑病院では2023年度に満足委員会を立ち上げ、「ご不満の声」を「改善」につなげることで、患者さま満足へとつなげている。



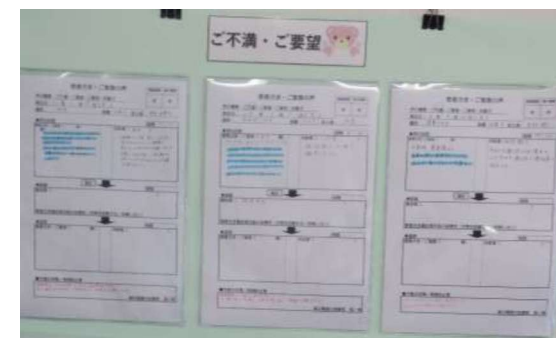
患者さま満足委員会の発足

患者さまの声シートの導入だけでは件数は上がらなかった。そこで、副看護部長を中心に、多職種が参加する満足委員会を立ち上げた。満足委員会は月一開催。専用ポストも各フロアに設置した。

患者さま・ご家族の声		実施確認	後日確認
声の種類: ご不満・ご要望・ご意見・お喜び			
誕生日: 6年5月16日(木)			
場所: 食事フロア		部署: 日曜日	記入者:
◆声の内容		時間 17:30	
患者さま・ご家族(様)	対応者()		
夕食時、長居様より 食事の時に使用するコップが 清潔で新しいものに交換してほしい	今までは週1日ハイター漂白して いたのを週2日増やす事で 対応した。		

「ご不満の声」を積極的に！

委員会で「ご不満の声」を積極的に拾っていこうと呼び掛け！当初は、不満の声をネガティブにとらえ、職員からは「書きづらい」などの意見もあったが、「不満の声」から「改善」へとつながる事例が生まれ、職員の意識も変化した。



集めた声の「見える化」

職員に意識してもらうために、職員の更衣室や、休憩室のある4階フロアに患者さまの声を掲示して、「見える化」をしている。

患者さまの言外の希望を引き出し 患者サービス向上へ

病院に寄せられる「患者さまの声」は、満足委員会発足前は年10件ほどでした。

満足委員会で、ご不満の声を積極的に拾っていかうと呼び掛けた結果、年135件へと大幅に増加。うち「ご不満の声」は約4割を占めます。

ご不満の声の中には、耳を塞ぎたくなるものもあります。しかし、その声は、私たちに改善の余地があるからこそいただけているものであり、解決できた時の患者さまのお喜びの声は、格段に嬉しいものです。

これからも小さな声も拾い、患者さま満足へと、繋がる取り組みを行っていききたいと思います！



田中千鶴 副看護部長