

患者満足度アンケート調査について

公益財団法人 堺市救急医療事業団

1. 患者アンケート「満足調査」の結果

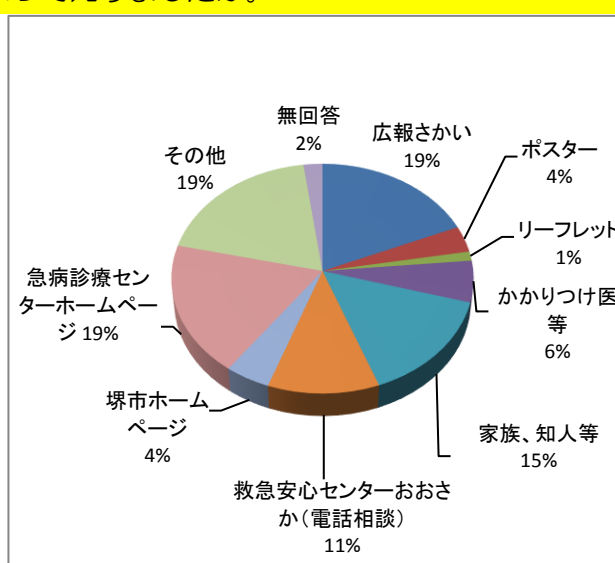
- (1) 患者アンケートの実施日 平成28年3月22日から平成28年4月13日
- (2) 実施場所 堺市こども急病診療センター
- (3) 調査対象者 当センターを受診した患者は又は保護者
- (4) アンケートの配布数 500枚
- (5) 回収数 416枚 (回収率：83.2%)

2. 質問事項別回答内容

【1. 何で知ったか】この急病診療センターを何によって知りましたか。

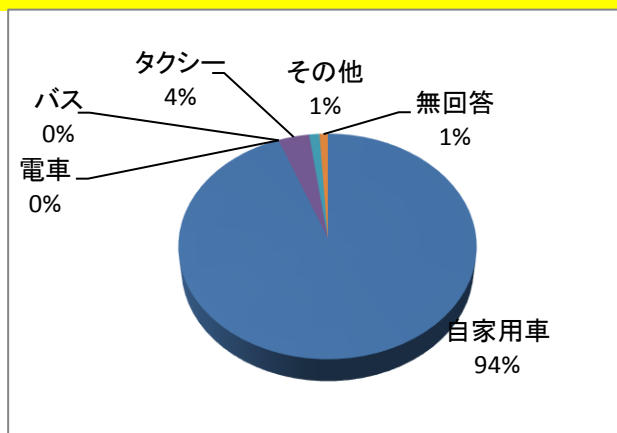
	全体
広報さかい	86
ポスター	17
リーフレット	6
かかりつけ医等	27
家族、知人等	69
救急安心センターおおさか(電話相談)	52
堺市ホームページ	21
急病診療センターホームページ	86
その他	89
無回答	10

その他の内容	
インターネット	
以前の急病診療センター	
近隣に居住	
近隣で就労	
通りかかって知っていた	



【2. 来所手段】本日は何でお越しになりましたか。

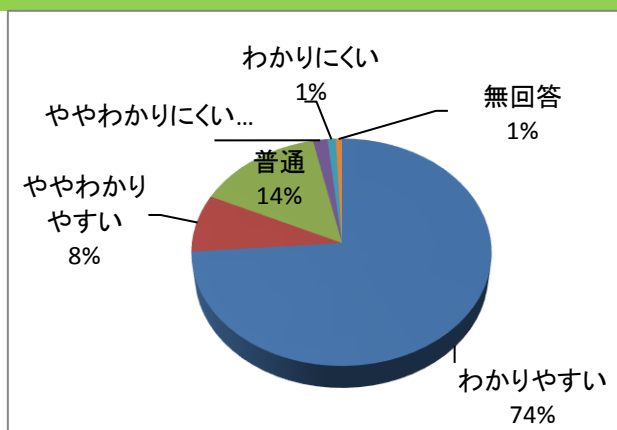
	全体
自家用車	392
電車	0
バス	0
タクシー	15
その他	5
無回答	4
その他の内容	
自転車、徒歩	



【3. 説明】急病診療センターのスタッフの説明はどうでしたか。

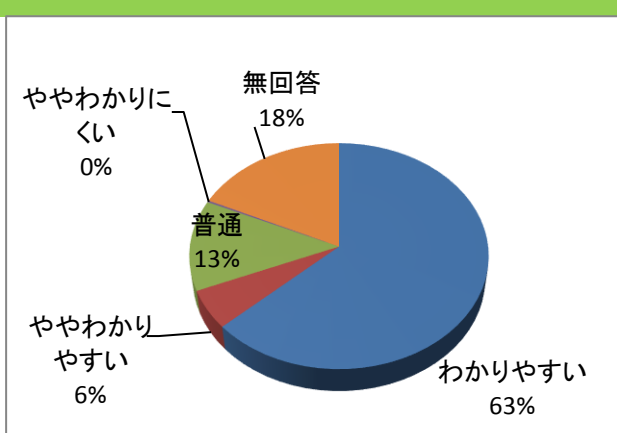
[医師]

	全体
わかりやすい	307
ややわかりやすい	34
普通	61
ややわかりにくい	7
わかりにくい	4
無回答	3



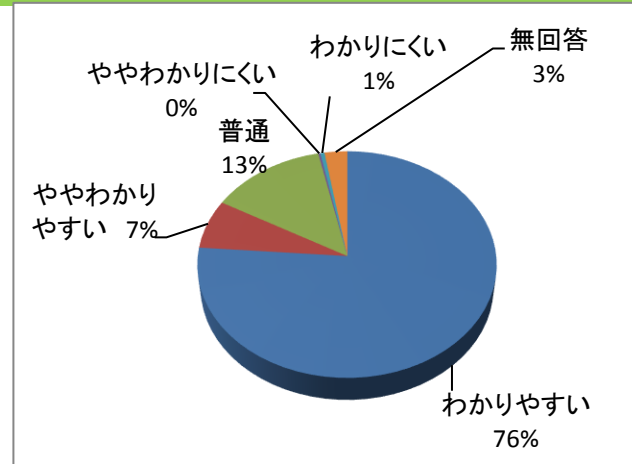
[薬剤師]

	全体
わかりやすい	263
ややわかりやすい	23
普通	54
ややわかりにくい	1
わかりにくい	0
無回答	75



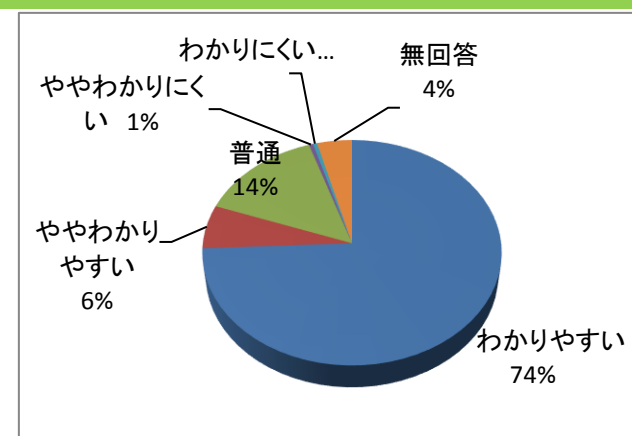
[看護師]

	全体
わかりやすい	317
ややわかりやすい	29
普通	56
ややわかりにくい	1
わかりにくい	2
無回答	11



[受付・その他]

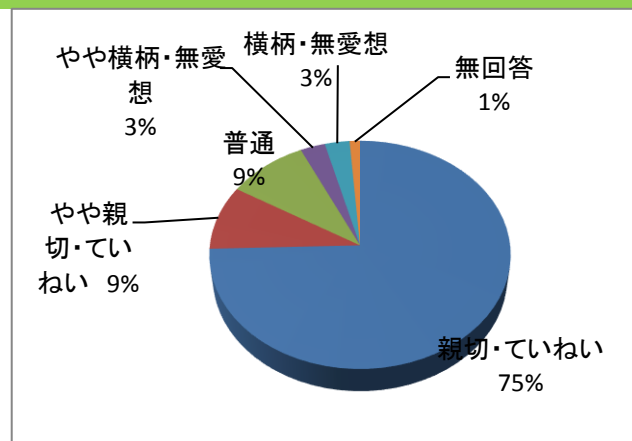
	全体
わかりやすい	309
ややわかりやすい	26
普通	60
ややわかりにくい	2
わかりにくい	2
無回答	17



【4. 話し方・態度】急病診療センターのスタッフの話し方や態度はどうでしたか。

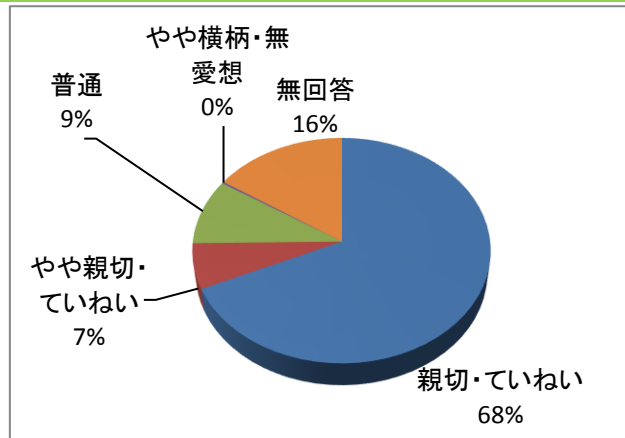
[医師]

	全体
親切・ていねい	310
やや親切・ていねい	38
普通	39
やや横柄・無愛想	12
横柄・無愛想	12
無回答	5



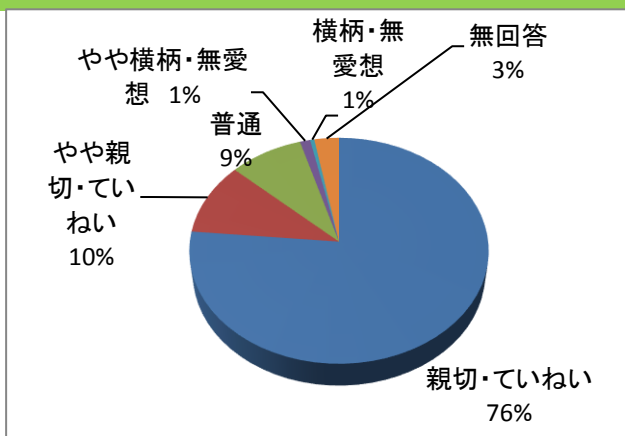
[薬剤師]

	全体
親切・ていねい	284
やや親切・ていねい	27
普通	39
やや横柄・無愛想	1
横柄・無愛想	0
無回答	65



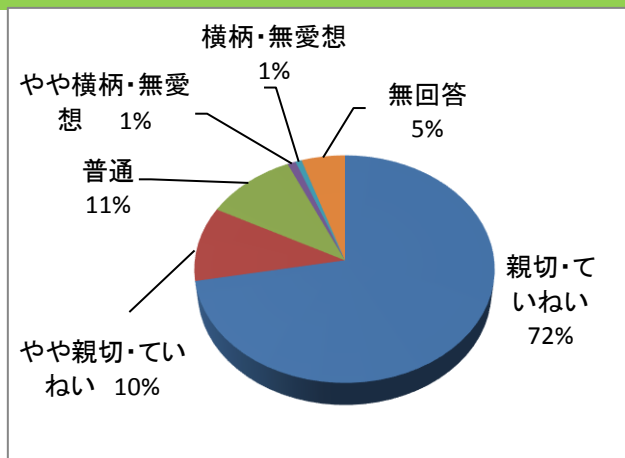
[看護師]

	全体
親切・ていねい	318
やや親切・ていねい	43
普通	36
やや横柄・無愛想	5
横柄・無愛想	2
無回答	12



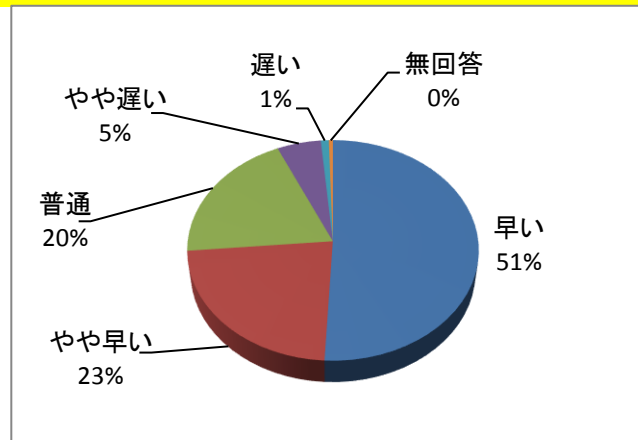
[受付・その他]

	全体
親切・ていねい	300
やや親切・ていねい	44
普通	44
やや横柄・無愛想	4
横柄・無愛想	3
無回答	21



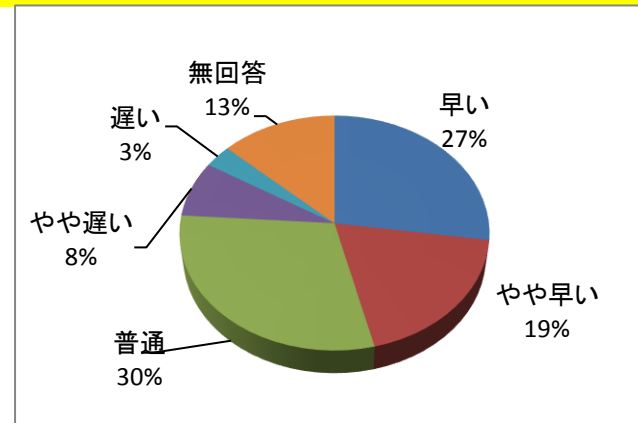
【5. 診察時間】診察の待ち時間はどうでしたか。

	全体
早い	212
やや早い	95
普通	82
やや遅い	22
遅い	4
無回答	2



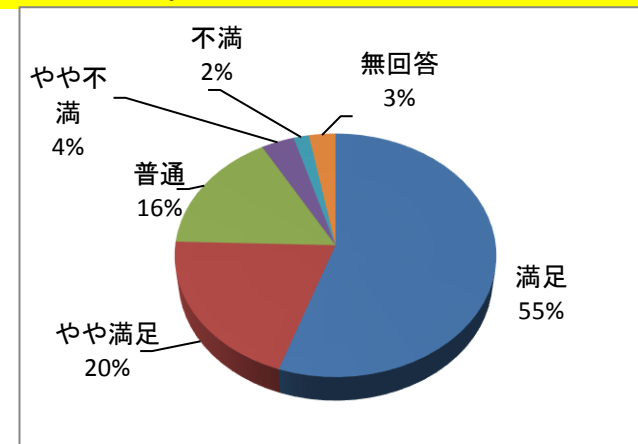
【6. 薬局時間】薬局の待ち時間はどうですか。

	全体
早い	114
やや早い	79
普通	125
やや遅い	32
遅い	13
無回答	55



【7. 満足度】この急病診療センターを受診されてどうでしたか。

	全体
満足	230
やや満足	84
普通	68
やや不満	15
不満	7
無回答	12



3. 主なご意見と回答

ご意見	回答
① 堺市立総合医療センターと同一敷地内に隣接して立地したことのメリットは何か？	小児科患者様は、初期急病とはいえ急に症状が悪化し重篤な症状に陥ったりすることがあります。そのような場合、堺市こども急病診療センターでは器材や設備、人的な面で対応ができないことがあり、救急車に医師が同乗するなどして二次救急病院に転送する必要があります。しかしながら、すぐ隣には堺市立総合医療センターの救急外来・救命救急センターがあるため、直ちに隣にストレッチャー等で転送することができます。このことは、患者・保護者様に限らず、当センターの医療従事者にとっても安心できることとなっております。
② 転送されるときは、希望する病院を紹介してほしいのですが、。	診察の結果、より詳しい検査や入院が必要な場合は、市内の救急病院に引き継ぎをさせていただきますが、休日や夜間であることから、後送病院は当番制となっておりますので、まずは当番病院へ行っていただくこととなります。 (隣の堺市立総合医療センターを紹介できるとは限りません。)
③ 各区ごとに急病診療センターがあったらよいと思います。	急病診療センターは、堺市医師会をはじめとする医師の出務協力により、診療を行っております。特に小児科医師の不足により、運営は非常に厳しいものとなっております。現在よりも多くの施設で休日夜間の診療を行うことは、人的な制約があり、困難です。堺市西区家原寺町のこども急病診療センターでは小児科（中学生以下。内科的疾患のみ診察。）を、また南区竹城台の泉北急病診療センターでは内科の診療を行っております。
④ 早朝や土曜日の昼間、夕方の診療時間を早めるなど、診療時間の延長ができないのか？	急病診療センターは、堺市医師会をはじめとする医師の出務協力により、診療を行っております。特に小児科医師の不足により、運営は非常に厳しいものとなっております。現在よりも診療時間を増やすことは、医師や診療スタッフの確保が非常に困難なので、ご理解願います。将来的な実現に向けて努力します。なお、当センターの診療時間外の急病のご相談は、下記をご利用ください。 ☎#8000 (大阪府小児救急電話相談 20時～翌朝8時、365日対応) ☎#7119 (救急安心センターおおさか 24時間、365日対応)
⑤ 会計、薬の待ち時間が長すぎる。改善できないのか？	曜日、時間帯によっては、来院患者数が多く長時間お待たせすることとなっております。大変申し訳ございません。ただ今、電子カルテシステムの導入中であり、診察券を発行し、運用する計画です。このシステムが軌道に乗れば、スムーズに流れ、待ち時間の短縮につながります。
⑥ トリアージは、何のためにしているのですか？	急病診療センターには、緊急度が異なるさまざまな患者様が来院されます。そこで、診療前に看護師が緊急度を判断する、院内トリアージを実施しています。 トリアージとは、診察までに患者様を観察し、その状態を把握することで治療の優先度等を決定する、緊急度選別の過程をいいます。 院内トリアージを実施することにより、一刻も早い治療を必要とする患者様の治療を優先し、救命などの的確な対処を行おうとするものです。緊急度により、診察の順番が入れ替わる場合があります。 また、救急車で来られた方にも院内トリアージを行いますので、緊急性が低い場合は、受付の順番通りにお待ちいただくこととなります。ご理解をお願いします。
⑦ 急病診療センターで診察してもらいましたが、また明日、診療所や病院に行かなくてはならないのですか？	急病診療センターは、休日・夜間の急な病気に対する初期・応急診療を行う施設です。かかりつけ医や他の医療機関が開くまで自宅療養ができるかどうかなどの応急的な診療となります。診察を受けた翌日、または休日明けに必ず、かかりつけ医や医療機関を受診してください。

⑧ 薬を1日分しか出してもらえないのは、なぜですか？	急病診療センターで診察を受けた翌日、または休日明けには必ずかかりつけ医や病院等医療機関を受診してください。お薬は、かかりつけ医などが開くまでの1日分もしくは休日分しか処方できませんので、ご理解ください。
⑨ ジェネリック医薬品は出してもらえないのですか？	急病診療センターでは、たくさんの医師や薬剤師が交代で勤務しています。診療内容をいつも同じようにするために、また、処方間違いなどが起こらないように、先発薬のみの使用とさせていただいています。
⑩ 保育園などの登園許可証はもらえないのですか？	急病診療センターは、かかりつけ医や他の医療機関が開くまでの応急的な診療となります。登園許可証の発行には病気の経過を継続的に判断する必要があるため、発行できません。診察を受けた翌日、又は休日明けには必ずかかりつけ医や医療機関を受診していただき、登園許可証等についてご相談ください。
⑪ 駐車場料金を無料にできないのか？	こども急病診療センターの周辺には、当センターが所有する駐車場がありませんので、当センターに隣接する堺市立総合医療センターの駐車場を利用させていただくこととなります。また、堺市立総合医療センターと当センターは、全く別組織ですので、駐車場料金は、総合医療センターと同様に有料となっておりますので、ご理解ください。患者様のご負担額は、サービス券を利用した場合、5時間まで200円となります。(当センターも堺市立総合医療センターに対して、別途、一部負担しておりますので、ご理解をお願いします。)
⑫ 待合室にゴミ箱を設置してほしい。	不衛生、院内感染予防のため、ゴミ・おむつなどは持ち帰りを基本とさせていただいておりますので、ご理解をお願いします。
⑬ 看護師や受付・会計事務員の態度が無愛想。	不快な思いをさせて申し訳ございません。急病診療センターには、常勤の看護師や事務職員はおりません。非常勤又はアルバイトの従事者です。患者様への対応は、親切・思いやりをモットーにするよう、指導徹底いたします。
⑭ 医師の態度が無愛想すぎる。	不快な思いをさせて申し訳ございません。急病診療センターには、常勤の医師はおりません。堺市医師会や市内外の病院等勤務医師の協力出務により、診療しております。接遇については、出務医師に対して、注意喚起を図ります。
⑮ 救急安心センターおおさか、大阪府小児救急電話相談の対応が良くない。	当センターの診療科目以外の患者様を紹介され来院されることがあるため、当センターでも、救急安心センターおおさかに対して、患者様からの問い合わせへの対応は、その内容を十分に確かめてから医療機関を案内するように、申し入れております。ご面倒ですが、当センターに来院される前に電話でお問合せいただき、受診可能かどうかなどをお確かめください。
⑯ 道案内の看板がないので、場所が分かりづらい。	当センターへの患者様の約95%が自家用車で来院されています。道路標識(案内看板)の設置については、堺市に対して要望してまいります。