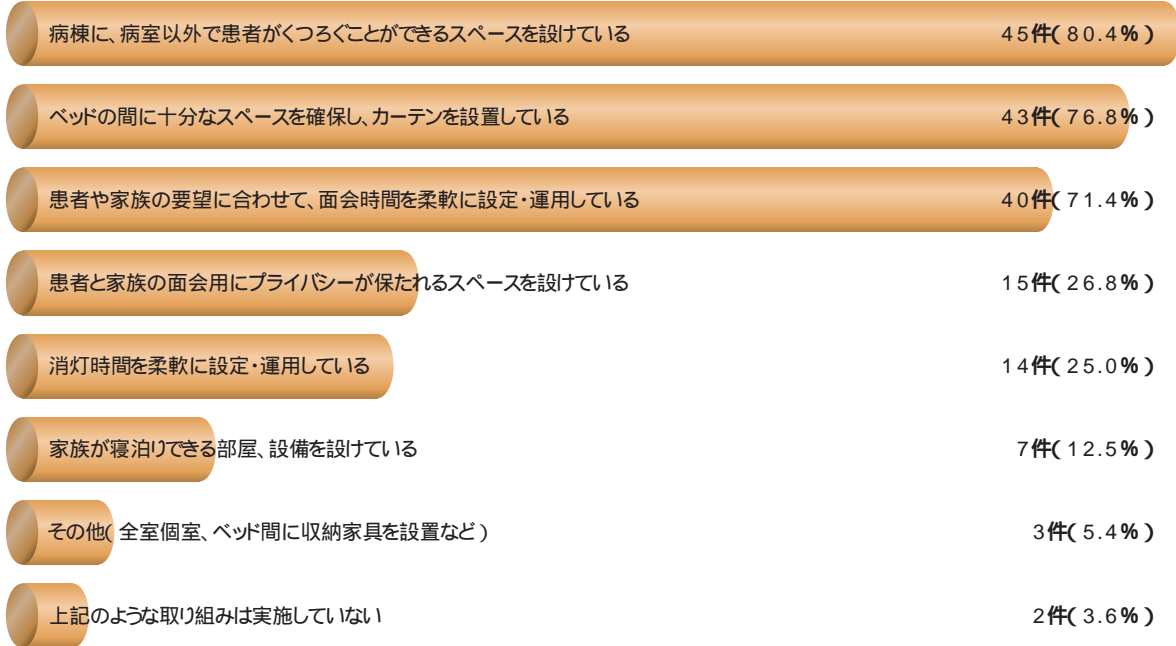


5 割超が定期的に満足度調査を実施

今回は入院時の療養環境について尋ねた。80.4%が病棟に病室以外で患者がくつろげるスペースを確保しているが、プライバシーに配慮した面会スペースを設けている病院は26.8%にとどまった。入院患者に対する定期的な満足度調査の実施率は55.4%だった。 (編集部)

Q1

貴院では、一般病室における患者のプライバシーの確保や快適性の向上のため、どのような取り組みをされていますか？ (複数回答、n = 56)



自由意見欄より

「療養環境については、入院日数が長い慢性期病院やリハビリ病院と、日数が短い急性期病院を同一に考える必要はないと考えている。当院は、平均在院日数が11日程度の急性期外科系病院であり、歩ける患者や食事ができる患者はすぐに退院する。一方で、入院が長期にわたる人は、基本的に食事も

歩行もできないような患者である。従って、患者の療養環境は、食事の選択メニューと同様に、さほど重要視していない。ただ、患者の家族については、不便を感じることがないように、施設面での配慮は必要だと感じている」(院長、170床)
 「当院では1床当たり平均で8m²以上の面積を確保している。療養環

境そのものではないが、一番努力しているのは、個室でも室料差額を徴収していない点である」(150床、事務長)
 「テレビは各ベッドに設置し、通常の地上波のほか、医学ならびに健康情報の専用番組も流している」(199床、理事長)
 「患者の家族の宿泊については、状況に応じて柔軟に対応しているが、

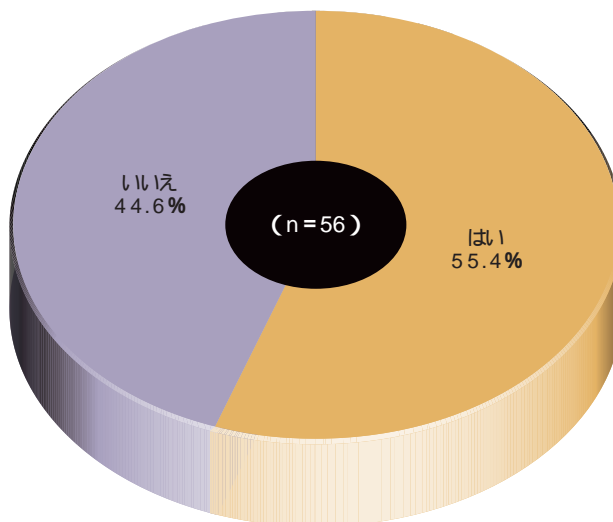
Q2

貴院では、一般病室の入院患者向けに、どのような個人用備品をそろえていますか？（複数回答、n = 56）

テレビ	46件(82.1%)
ロッカー	44件(78.6%)
冷蔵庫	25件(44.6%)
セーフティーボックス	23件(41.1%)
明るさを調整できる照明	18件(32.1%)
電話	15件(26.8%)
インターネット回線	4件(7.1%)
パソコン	1件(1.8%)
その他(電気ポットや歯磨きセット・お風呂セットなど)	1件(1.8%)
上記のような備品はそろえていない	2件(3.6%)

Q3

貴院では、入院患者に対する満足度調査を定期的に行っていますか？



あまり家族のわがままを受け入れると、だんだんとそれがエスカレートすることもある。従って、基本的に、家族の宿泊は、あくまでも患者のために特別に許可するというスタンスを取っている」(64床、事務長)

「当院では療養環境の整備には相応の配慮をしているが、6床室を4床室に改めないで、本当の意味での優れた療養環境とは言えないだろう。周囲にある公立病院や公的病院は既に1床当たり8㎡以上になっており、それらとの競争を考えれば、当院のような一般病床でも、せめて1床当たり6.4㎡にすることが急務であると考えている。しかし、公的機関と民間病院との

資金力の差は歴然で、なかなか思うように進められないでいる。今年4月の診療報酬改定も大幅なマイナス改定になることが決まり、将来の見通しはますます暗い」(111床、事務長)

「療養環境を整備するのは当然のことと考えるが、診療報酬上の評価やコストの“受益者”負担など、多少の配慮がほしい」(379床、総務課長)

「利益の確保が先行し、療養環境の改善やサービス向上に投資できずにいる。このアンケートの項目を見て、反省させられた」(316床、院長)

「当院では、療養環境を改善するため、病棟の増改築を行い、多床

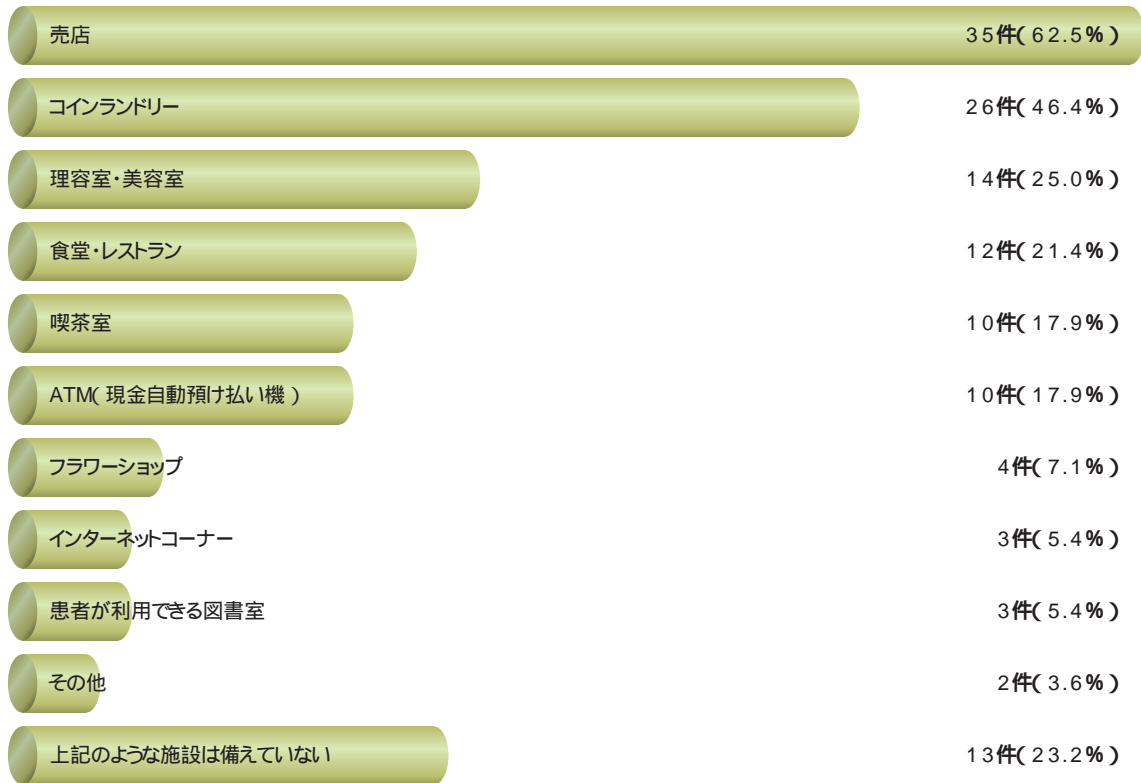
室でも1床当たり8㎡以上を確保した。併せて、間仕切りを工夫し、患者のプライバシーが守れる空間とした。このほか、携帯電話を使用できる場所を作り、携帯電話の全面使用禁止を解いた」(259床、経営管理副院長)

「これからは、病院の入院施設は個室が増えていくと思う。ただし、老人の中には個室だと寂しさを訴える人もいて、必ずしも個室がよいとは言い切れない。必要性があればよいのだが、国の誘導のみで療養環境を整えても、これまでの施策と同様に、後で梯子を外されることにもなりかねないので注意したい」(92床、事務長)

「建物の構造自体が古いので、い

Q4

貴院では、患者や家族の利便性向上のため、どのような施設を備えていますか？
(複数回答、n = 56 件)



ろいろと設備を整備したくても、スペースなどの問題でできないでいる。当院では高齢者の入院が多いため、パソコン利用の要望はない」(150床、院長)

「療養環境については、患者からの要望のレベルも年々高くなってきている。しかし、医療法の改正などにより増改築を繰り返した今の建物では、売店さえ設置する場所がない。そのため現在、建て替えを検討している」(151床、事務長)

「現在の厳しい診療報酬制度下では、療養環境の整備までは手が回らないのが実情である」(151床、

院長)

「病院でのアメニティーが望まれているが、普段、兔小屋のようところに住んでいる人が帝国ホテル並みの環境整備を要望している。そんなものは今の保険診療で賄えるはずがない。病院でのアメニティーとは、患者が現に住んでいる住環境にすることであって、あまりサービス合戦を繰り広げるべきではない」(111床、院長)

「確かに療養環境については、病院の競争力を高めるためにも、レベルアップを図るべきであると思うが、地方の田舎の病院ではそれほどニーズはない。ただ、団塊の

世代が地方に帰って老後を過ごす時代に突入すると、田舎でも要求レベルが一気に上がると思われる。そのため、当院ではそれに備えて現在、資金を蓄えている」(99床、理事長)

「患者のプライバシー確保の観点から、日中、病棟には音楽を流している」(175床、院長)

調査の概要

調査時期	2006年2月
対象	病院
有効回答数	56人
病棟の種類(複数回答)	一般病棟41施設、療養病棟31施設、精神病棟5施設、その他2施設

