

2017年 入院患者満足度調査結果

実施時期と方法

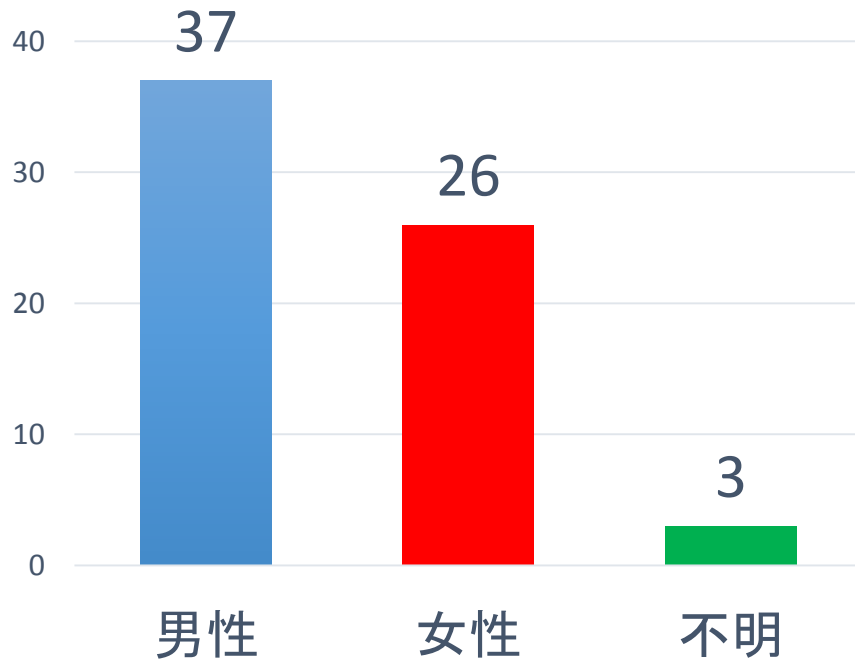
- 調査期間: 2017年5月～6月
- 方法: 上記期間内に入院した患者にアドバイスシートをお渡しして、無記名方式で満足度を1～5 の5段階で評価して頂いた。

回收結果

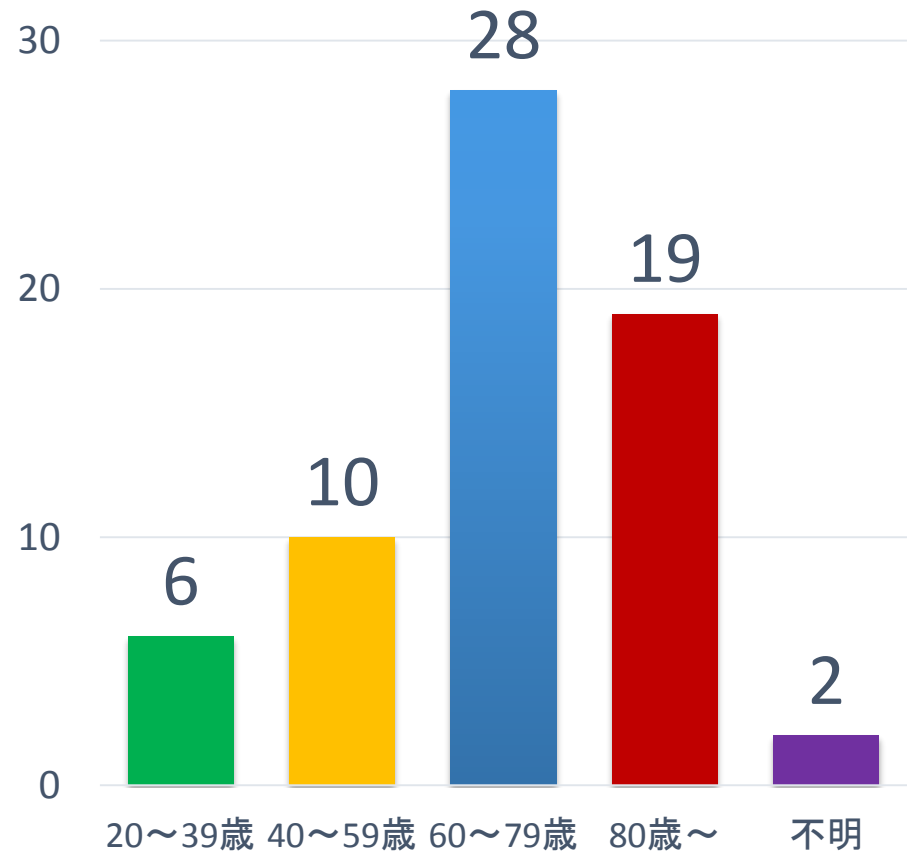
回收率

44% (66/150)

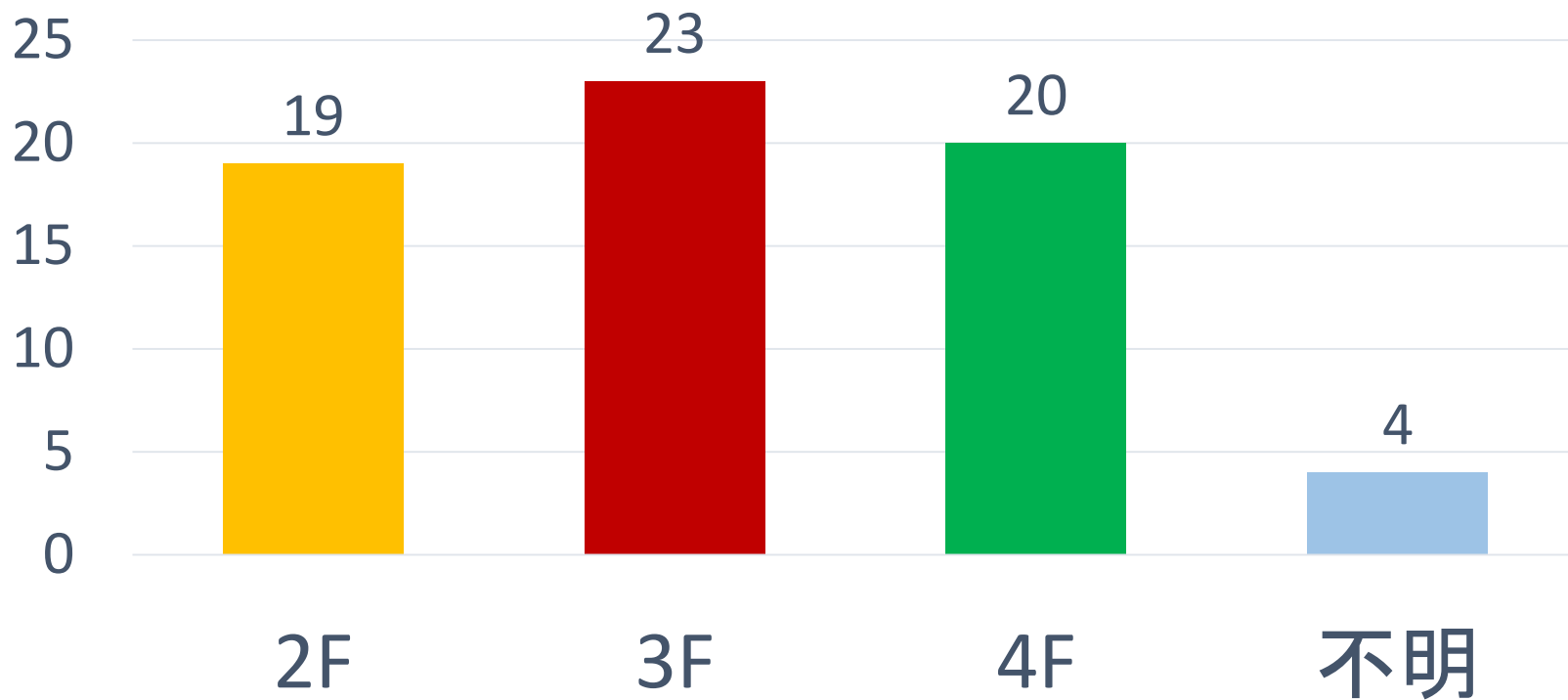
性別



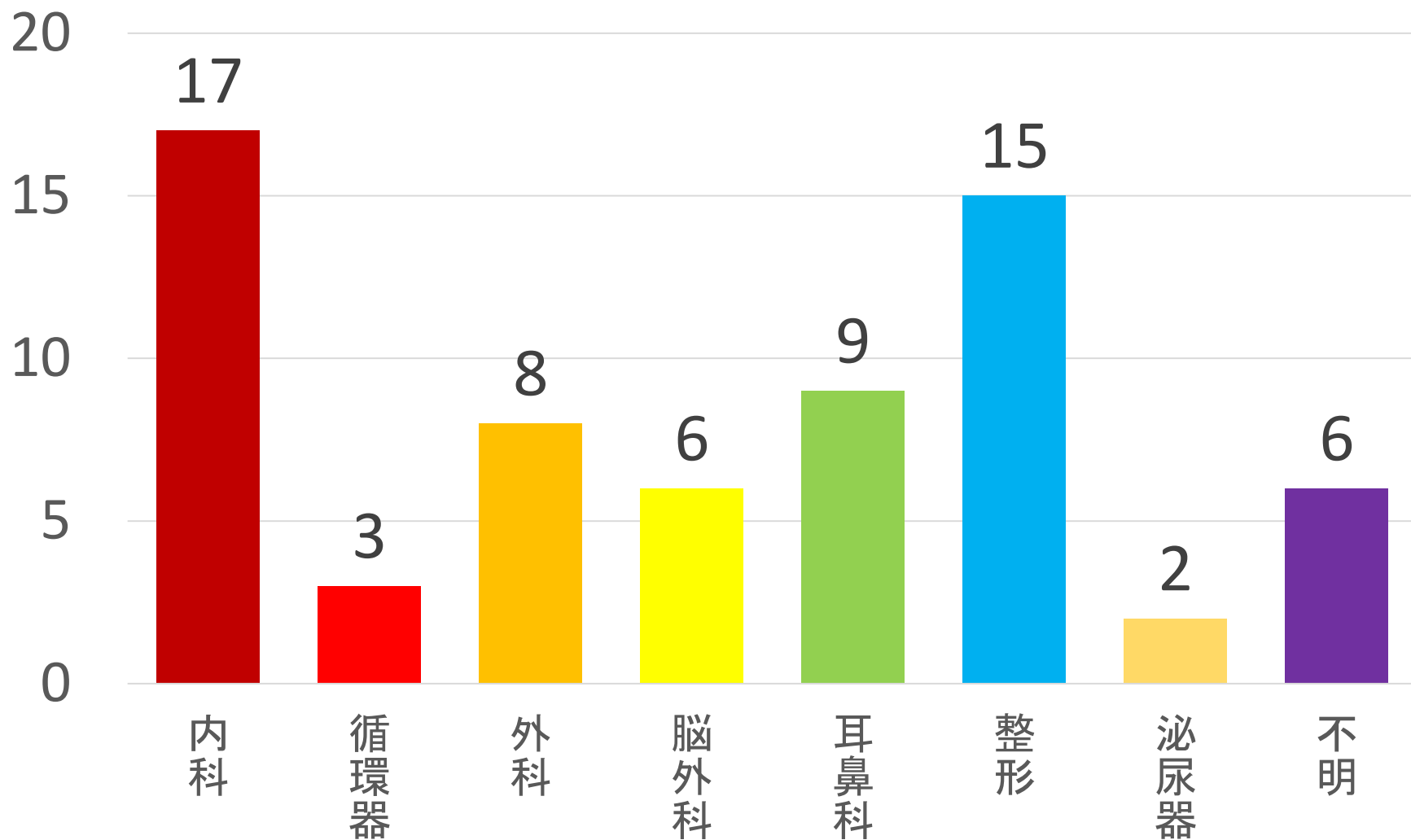
年齡別



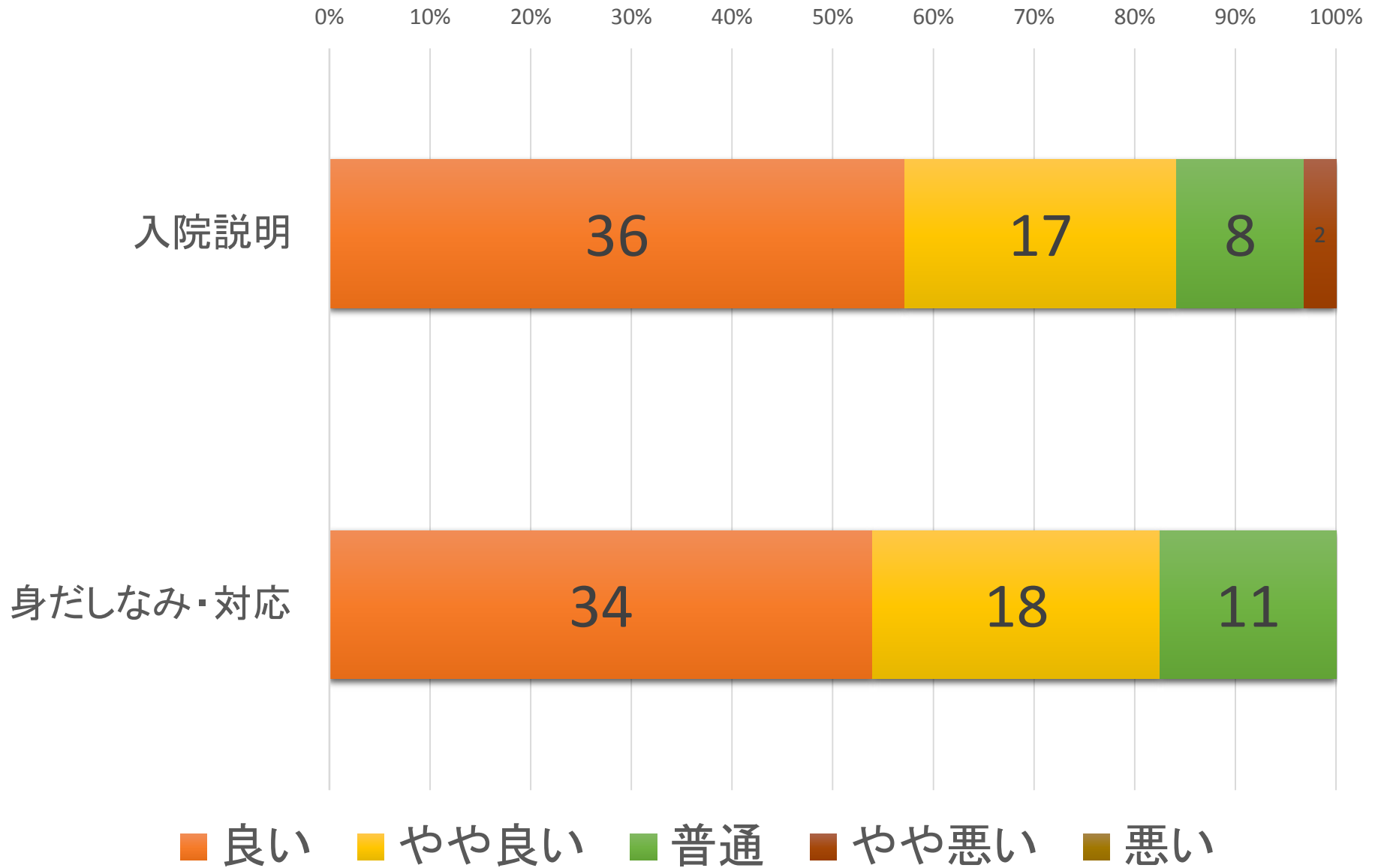
入院病棟



診療科

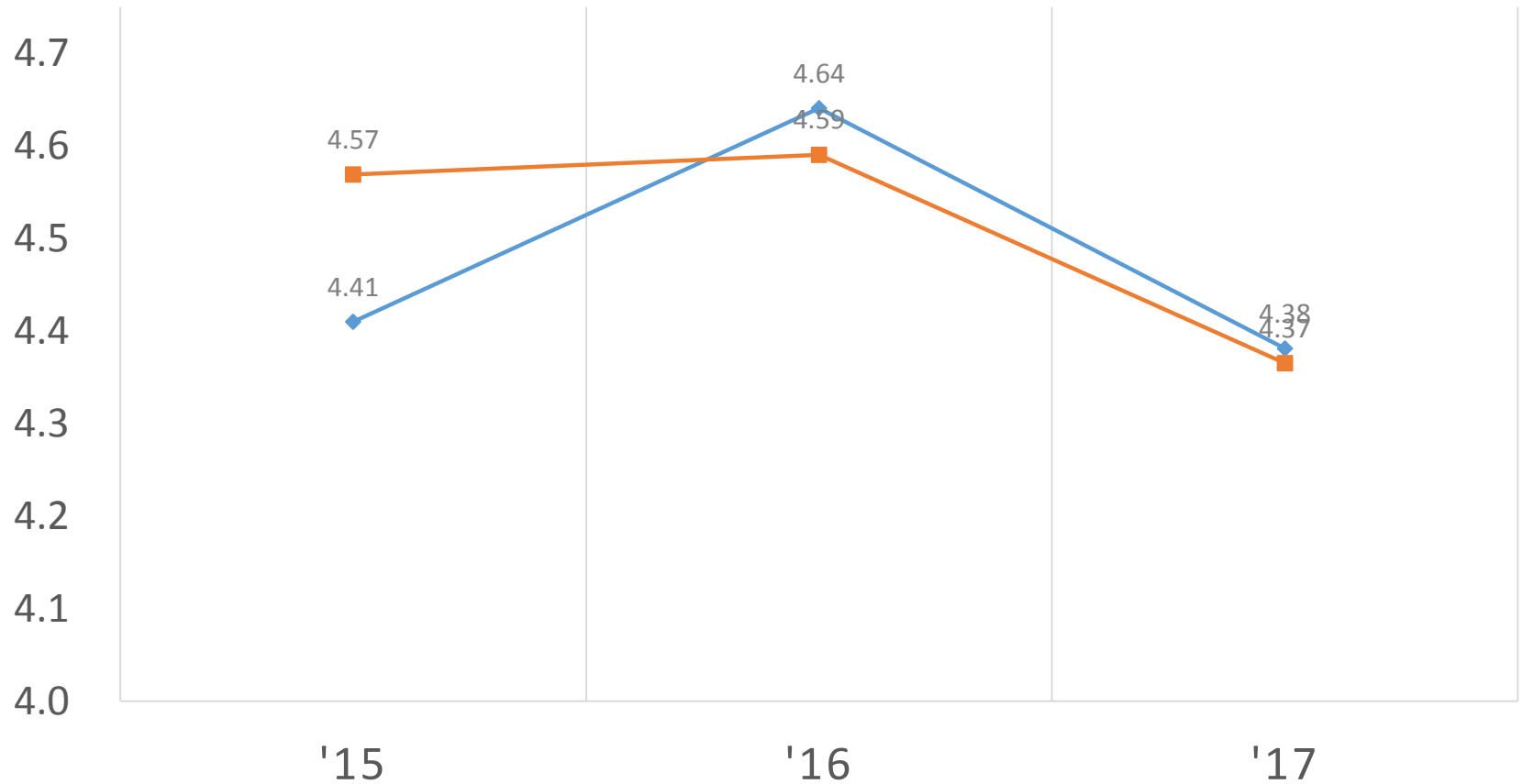


医事課職員

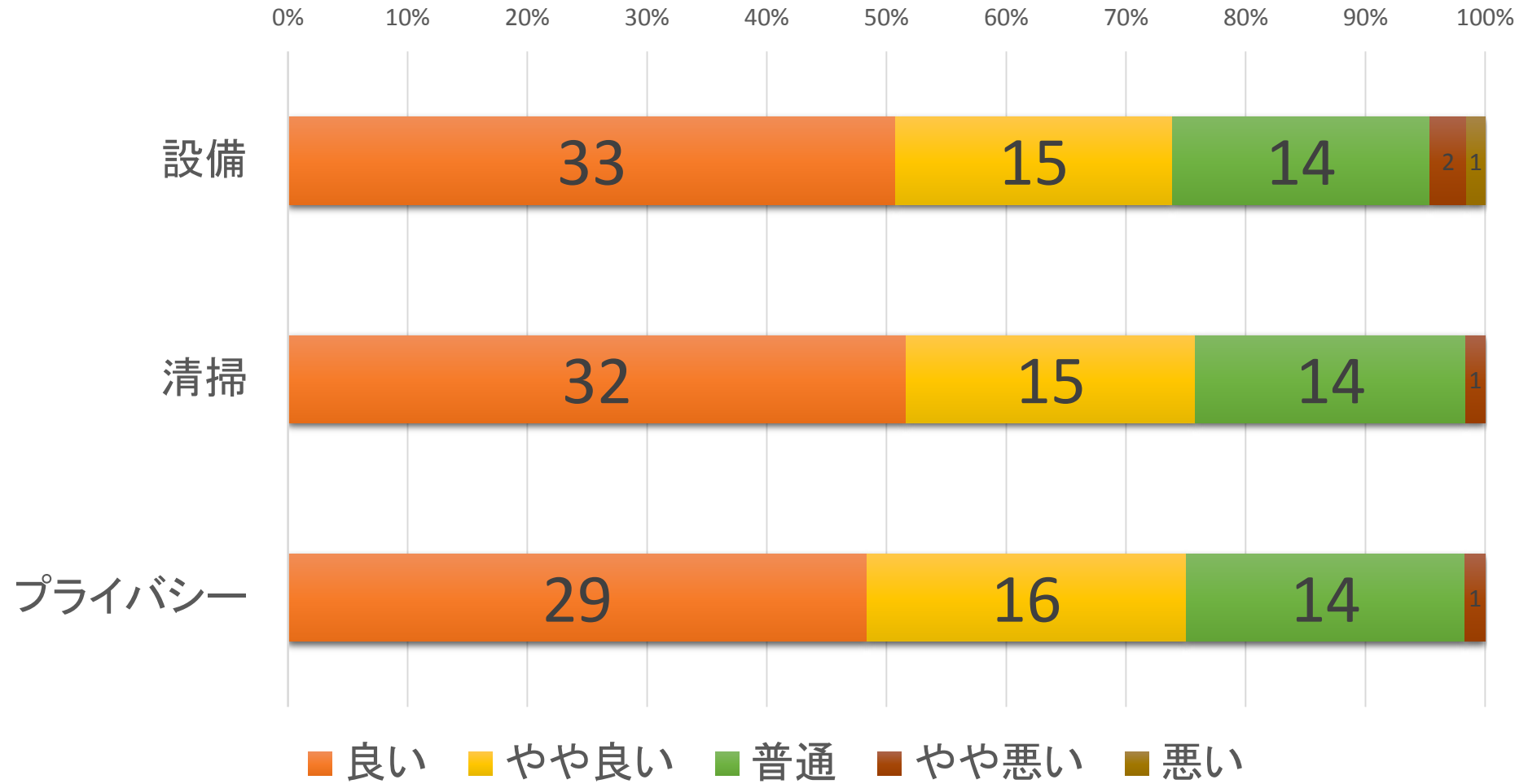


平均満足度

◆ 1.入院説明 ■ 2.事務身だしなみ・対応

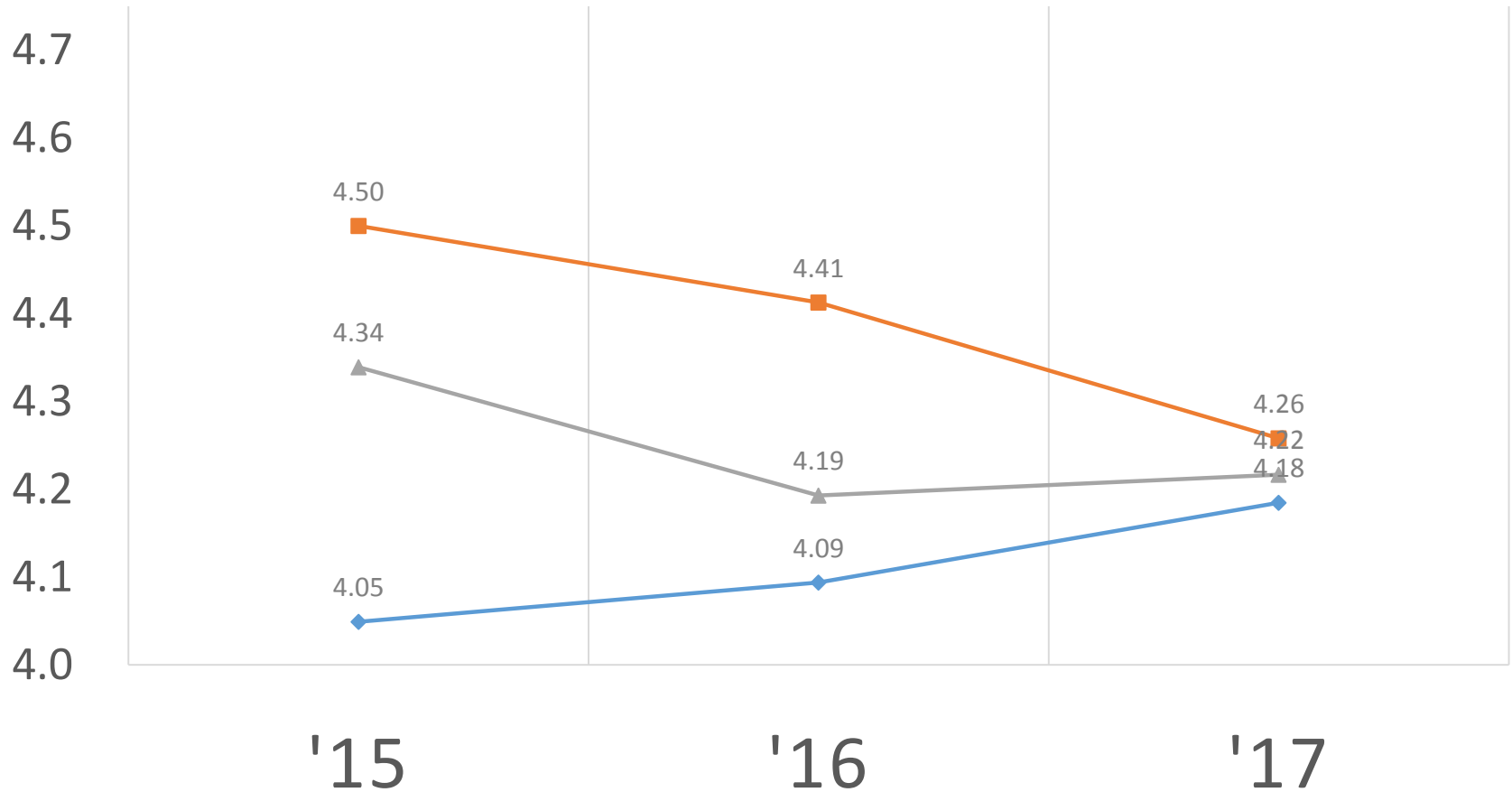


施設管理



平均満足度

◆ 3. 設備の清潔さ・使いやすさ ■ 4. 清掃 ▲ 5. プライバシー



医師

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

身だしなみ・対応



治療への満足度



説明



信頼感



雰囲気



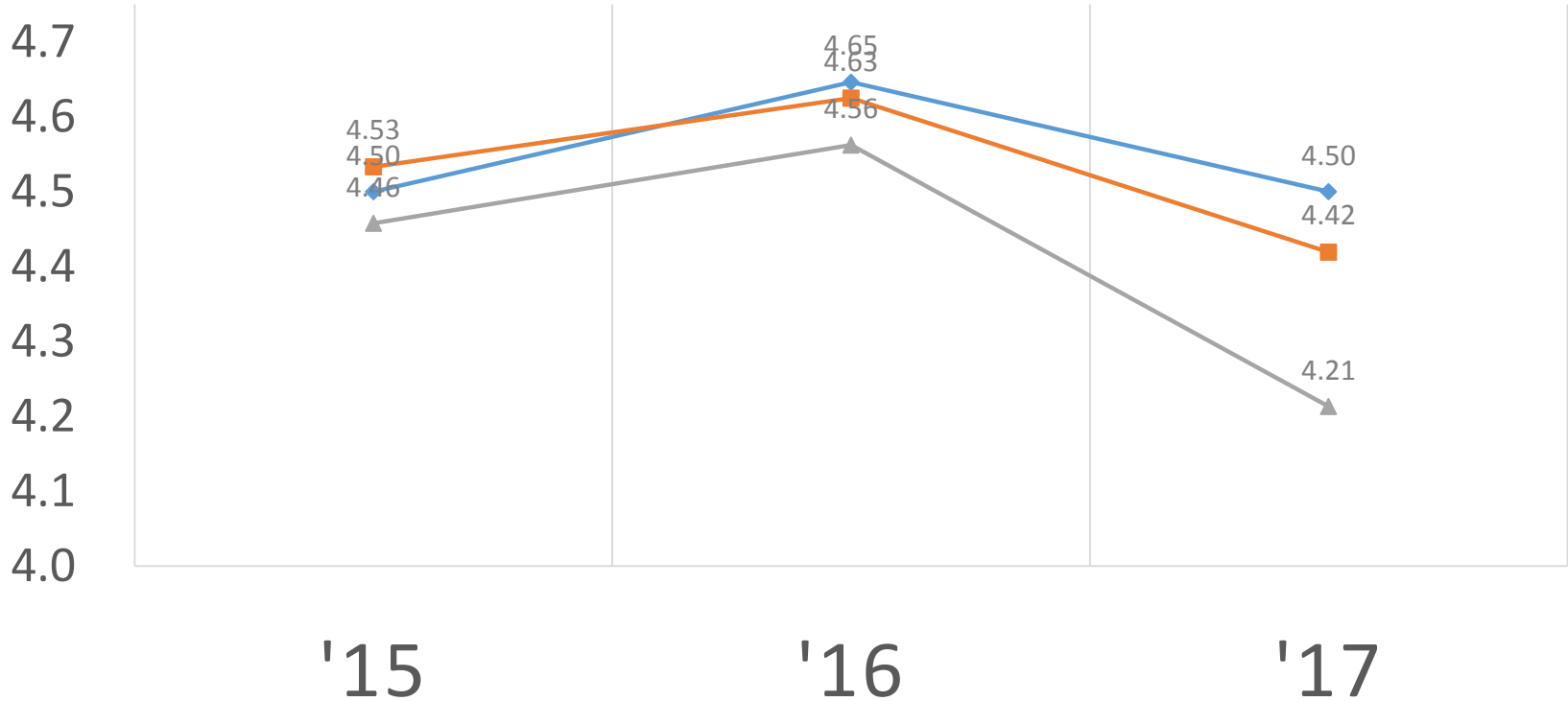
■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い

平均満足度

◆ 6. 身だしなみと対応

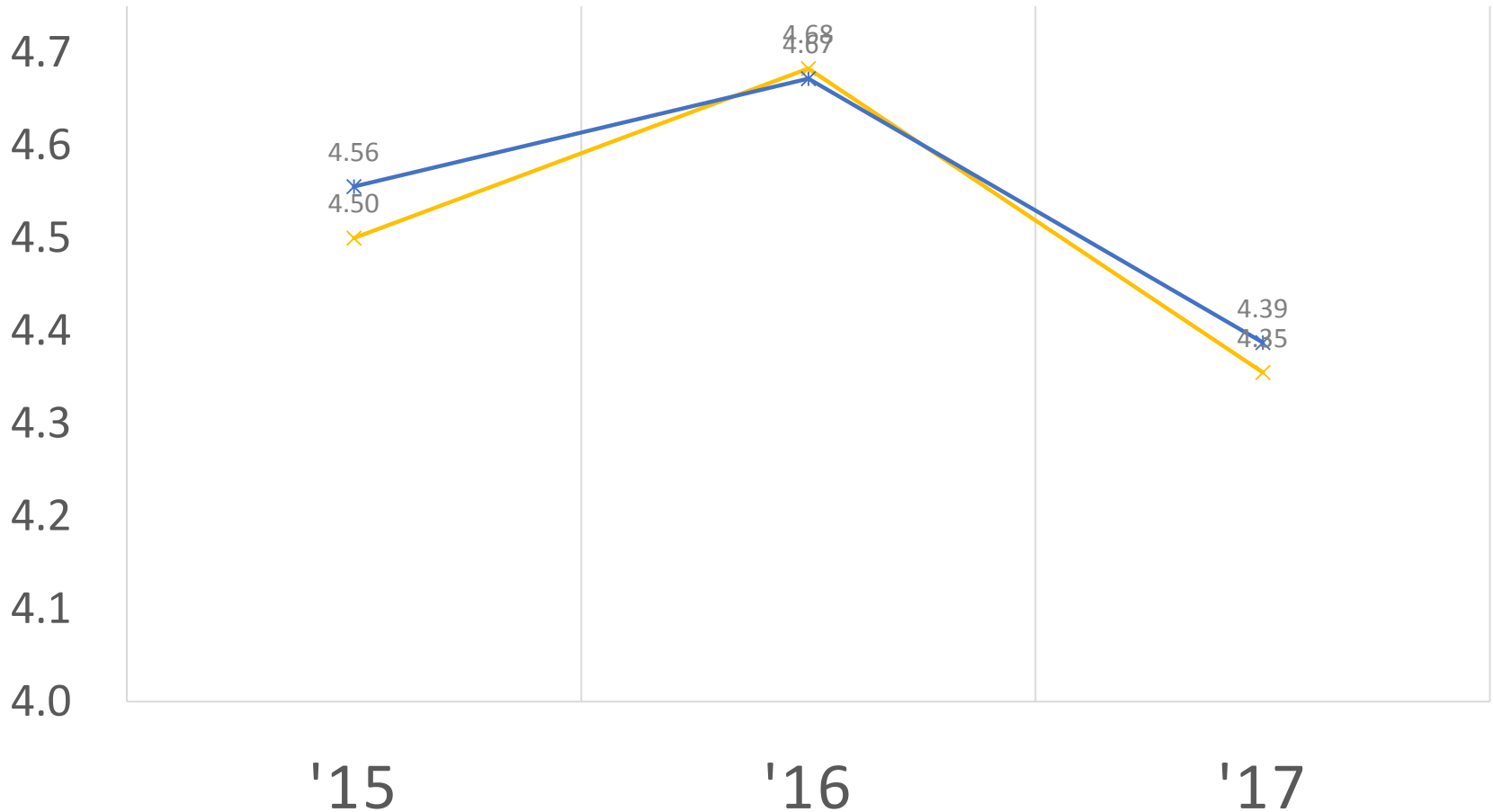
■ 7. 治療への満足度

▲ 8. 検査結果・治療等に関する説明

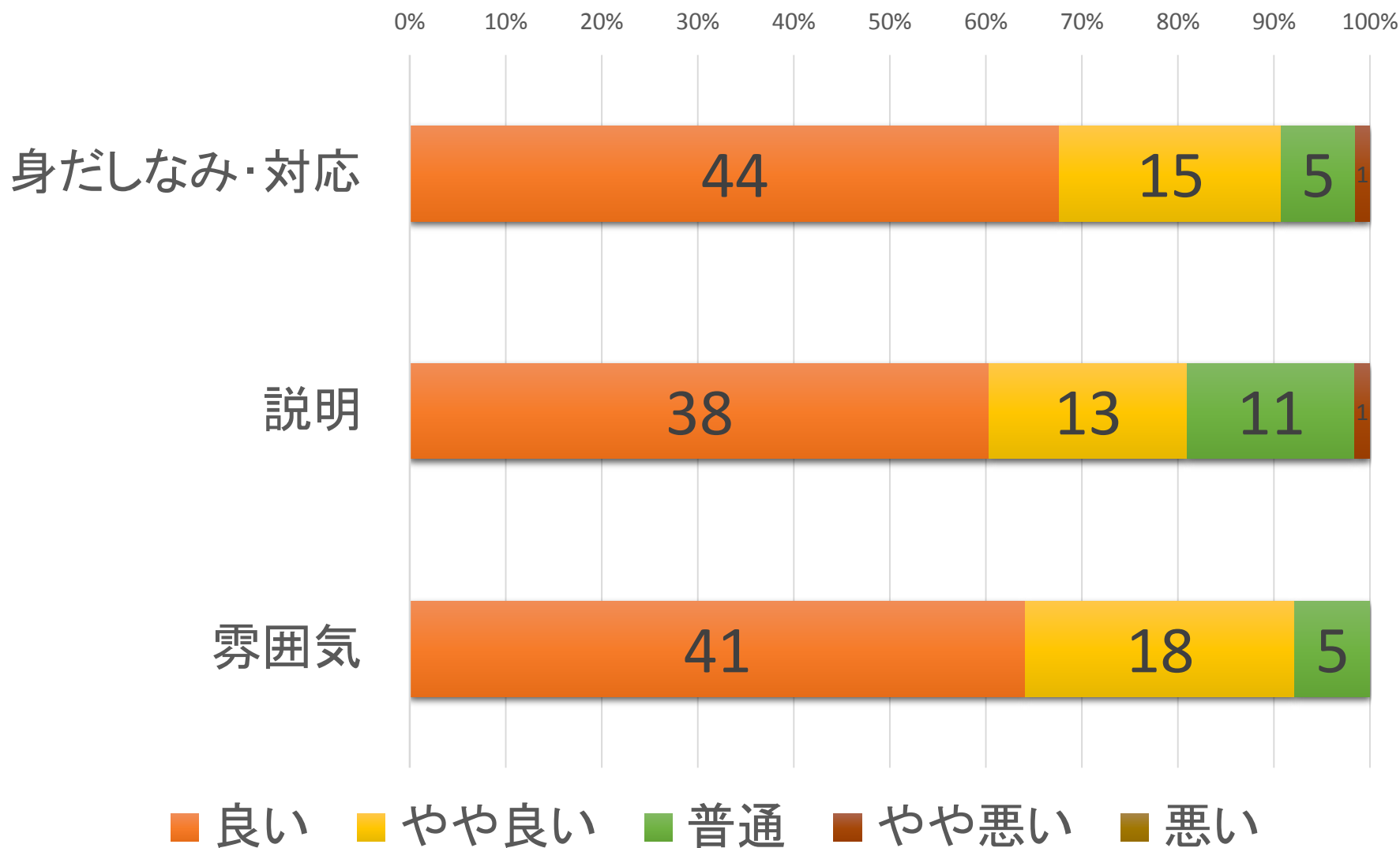


医師-2

✕ 9. 信頼感 ✕ 10. 話しやすい雰囲気



看護職員

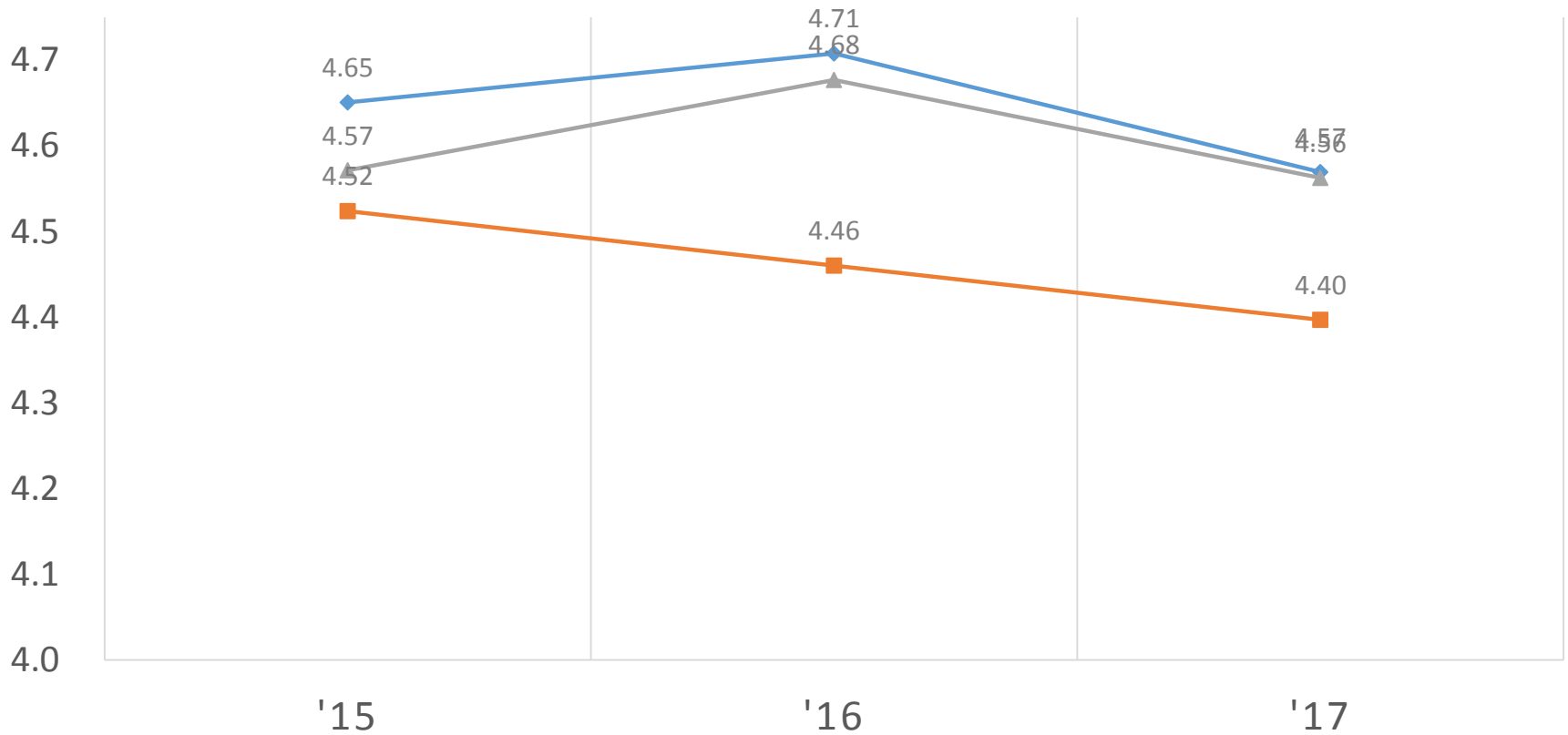


平均満足度

◆ 11. 身だしなみと対応

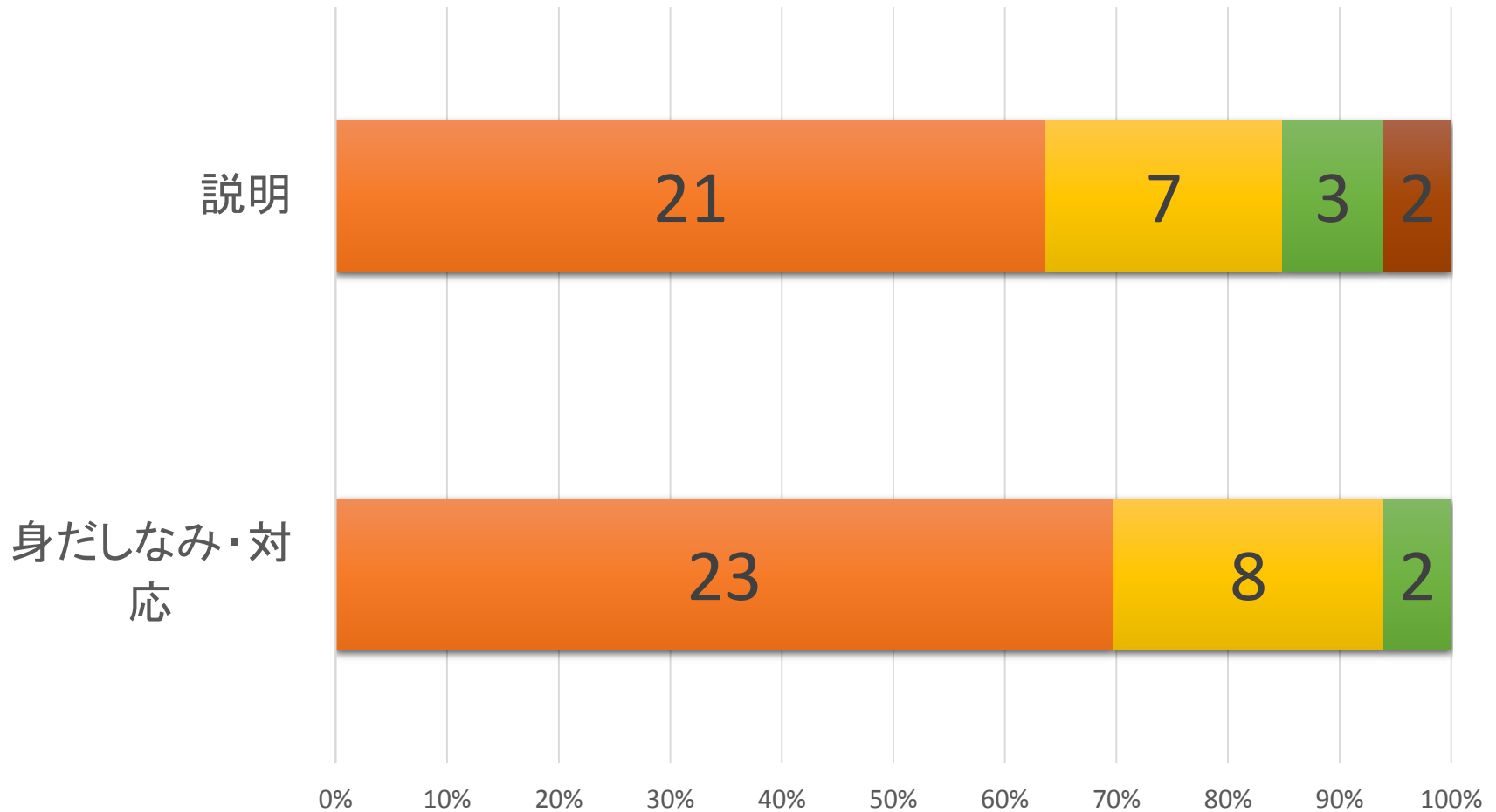
■ 12. 検査・処置等に関する説明

▲ 13. 話しやすい雰囲気



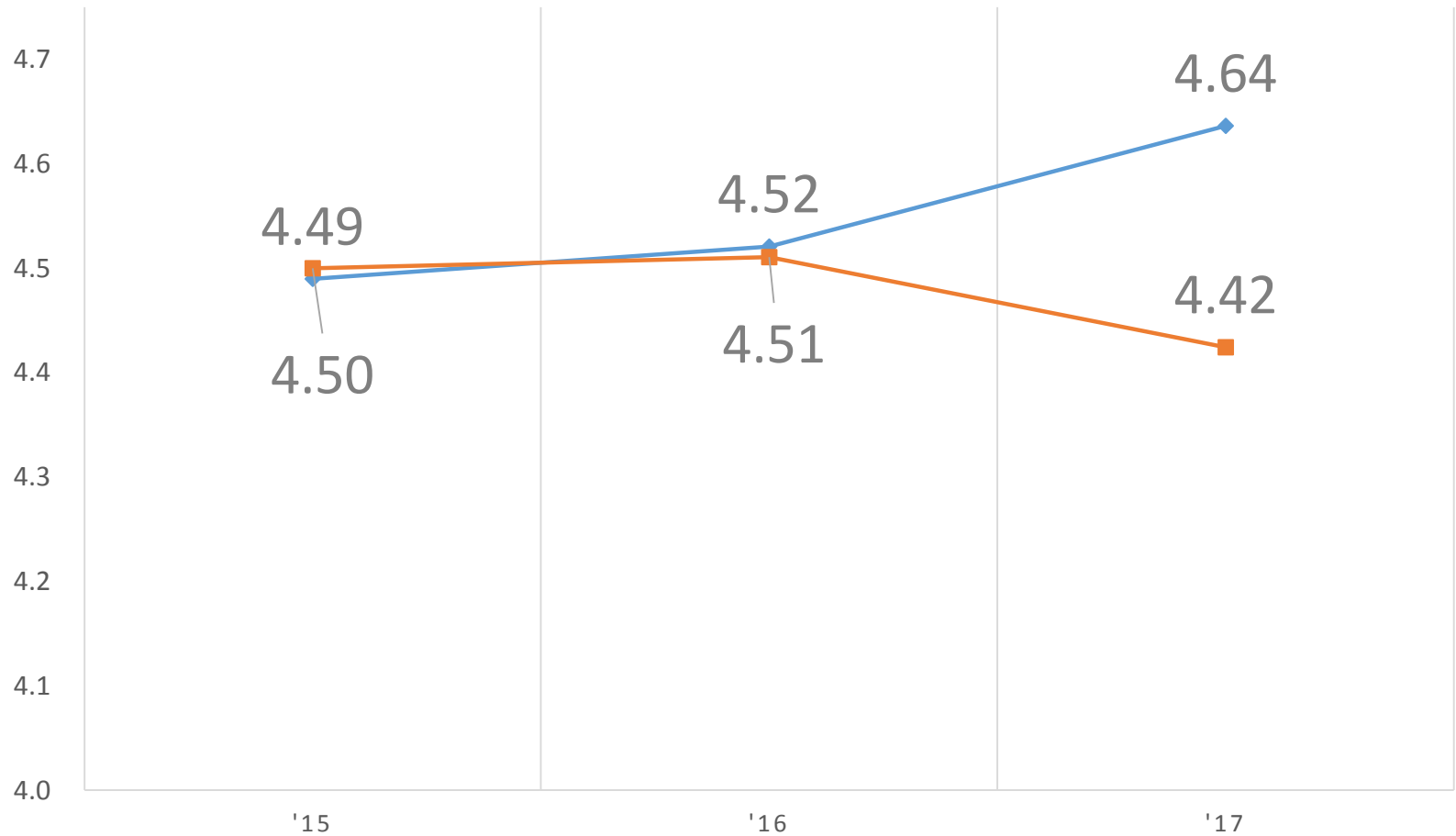
薬剤師

■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い



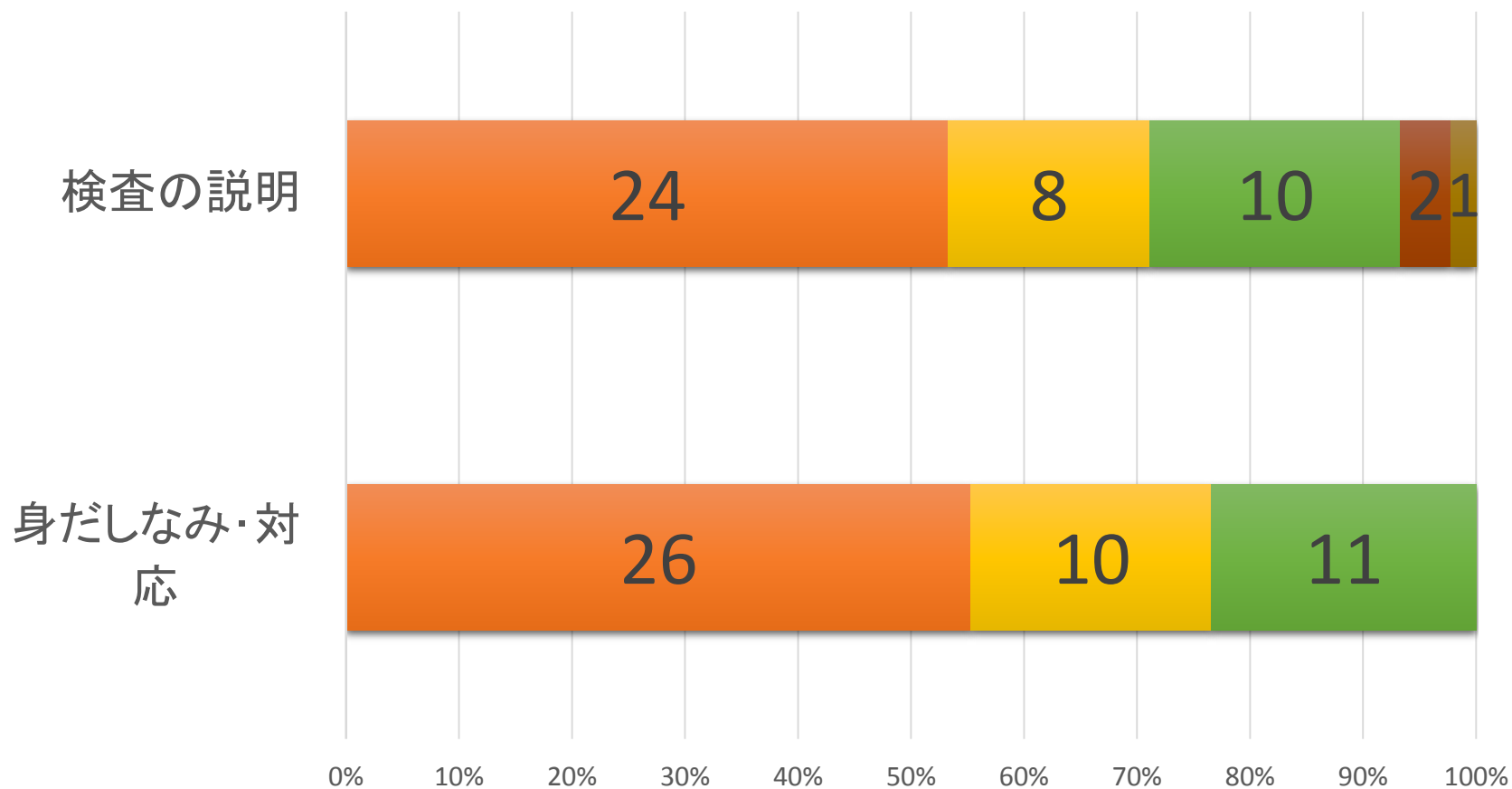
薬剤師

◆ 14. 身だしなみと対応 ■ 15. 薬に関する説明



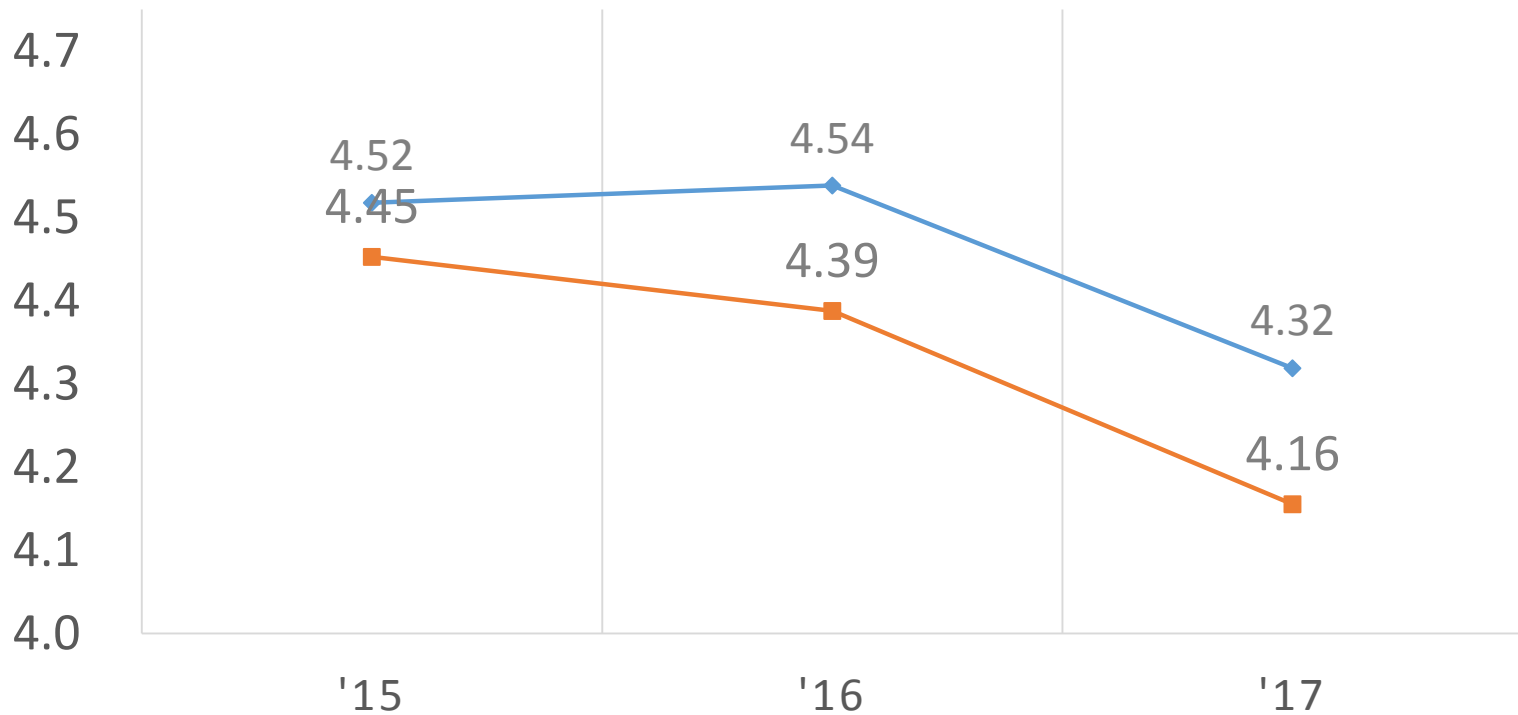
放射線課

■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い



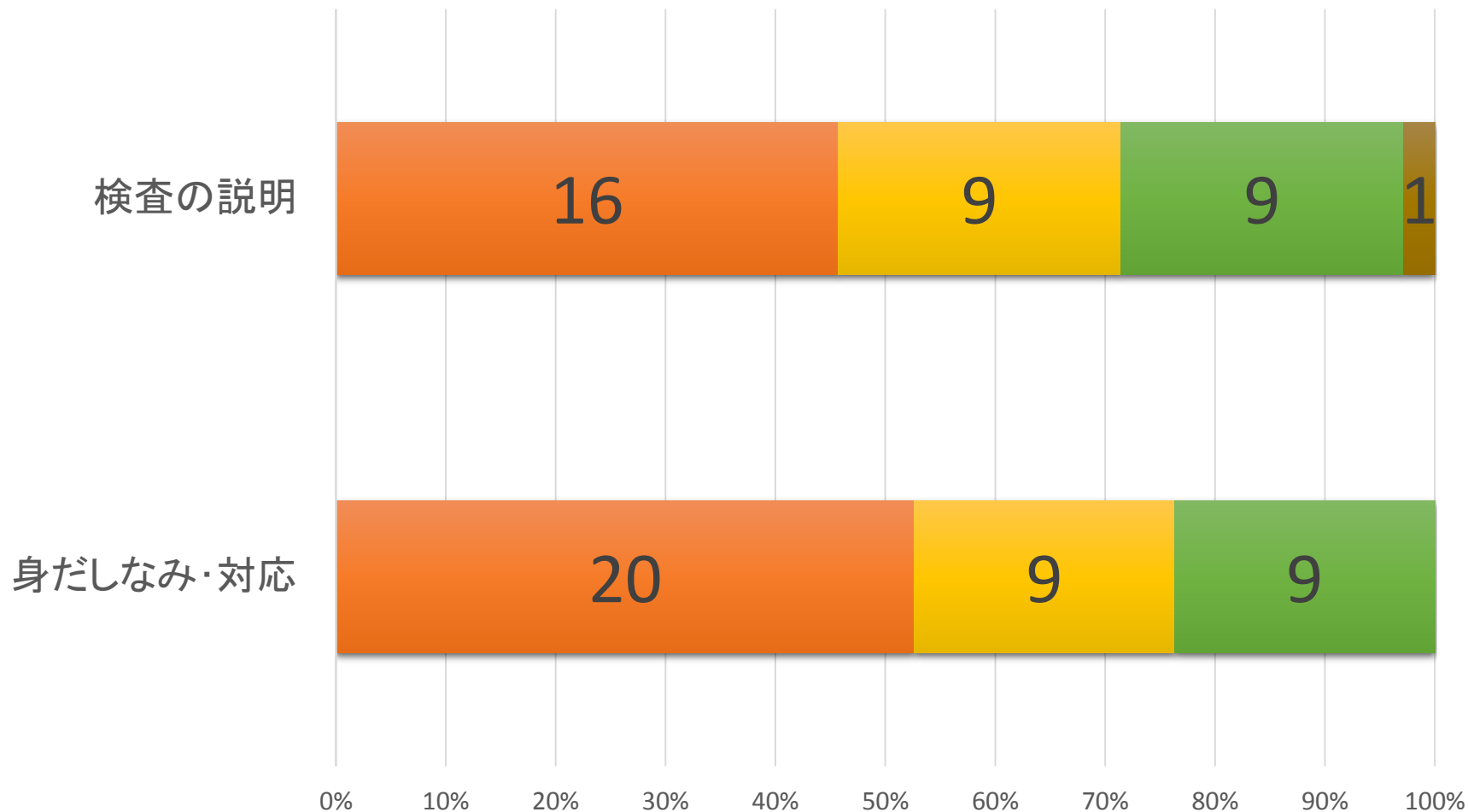
放射線課

◆ 16. 身だしなみと対応 ■ 17. 検査に関する説明



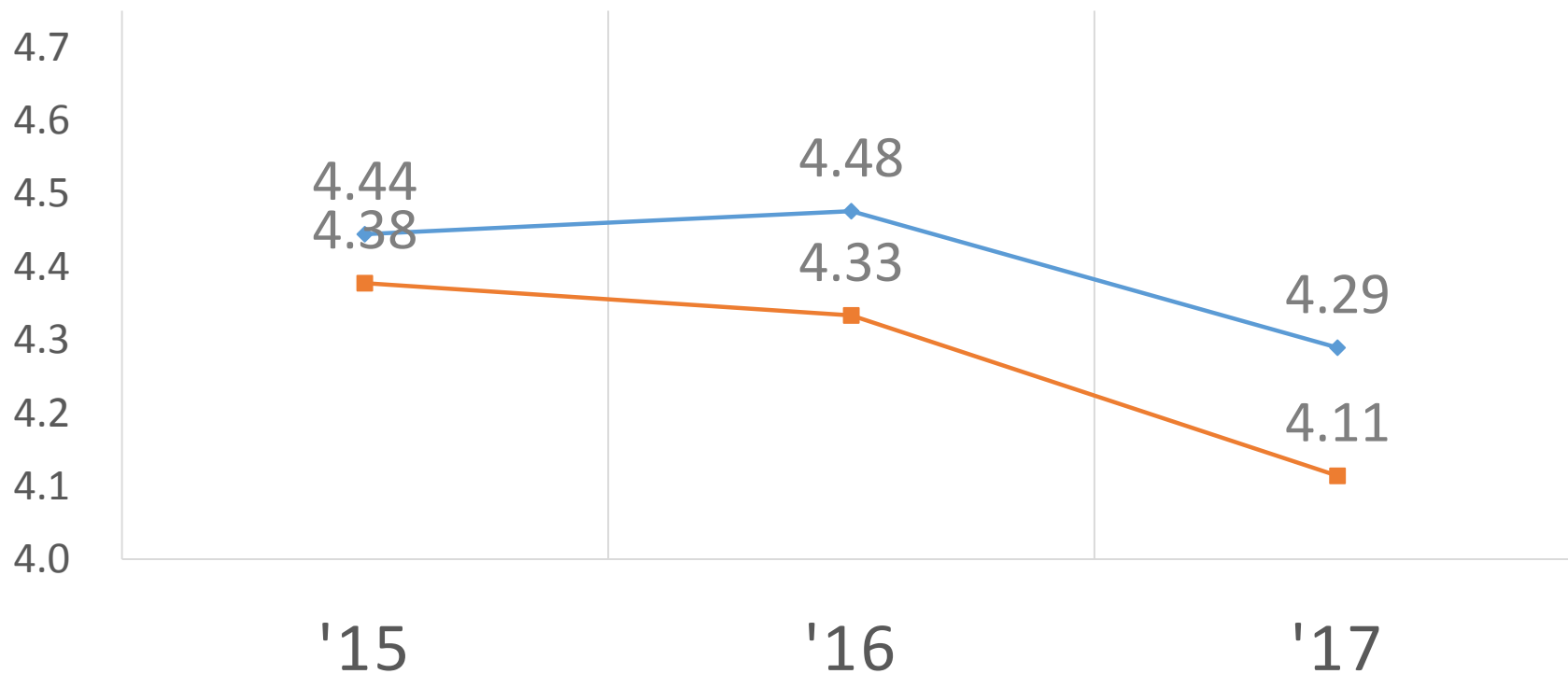
検査課

■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い



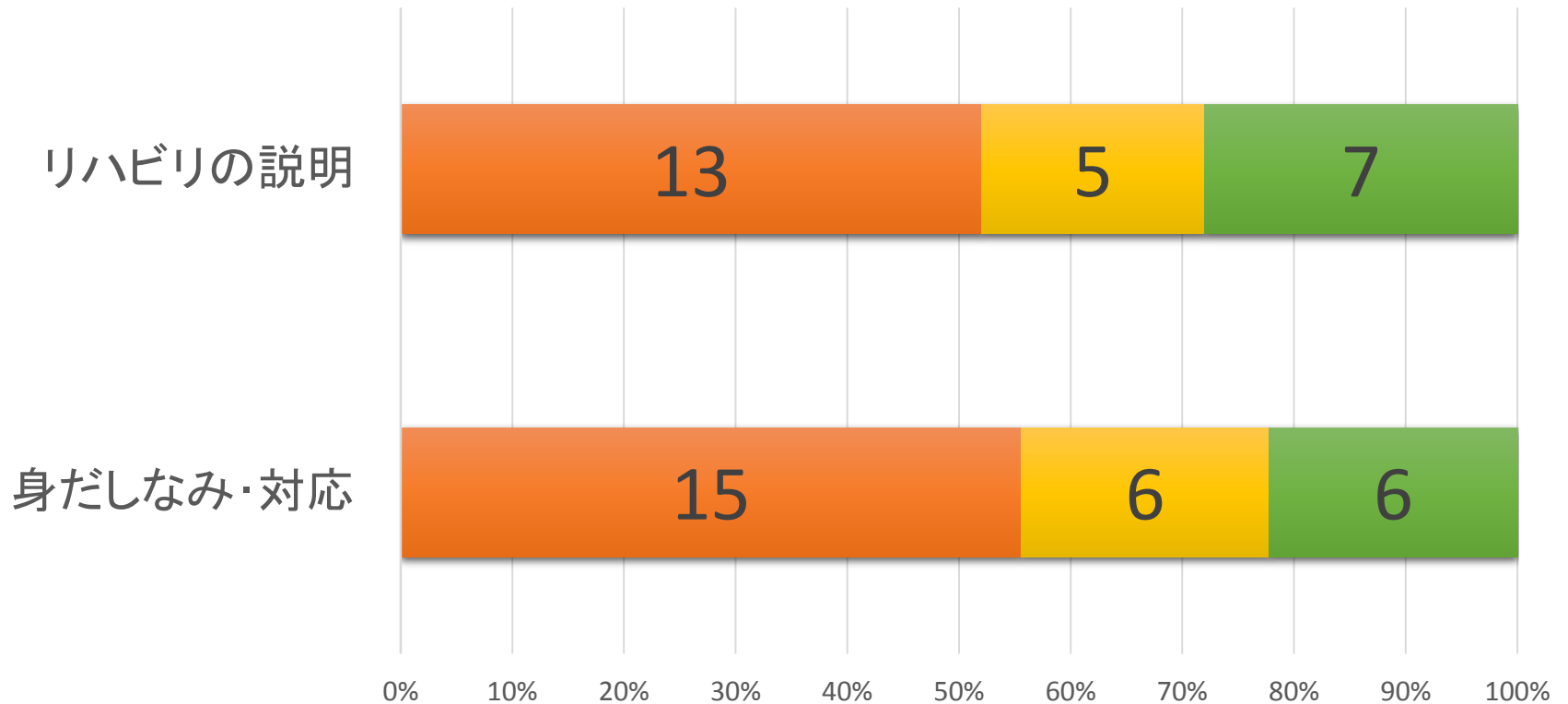
検査課

◆ 18. 身だしなみと対応 ■ 19. 検査に関する説明



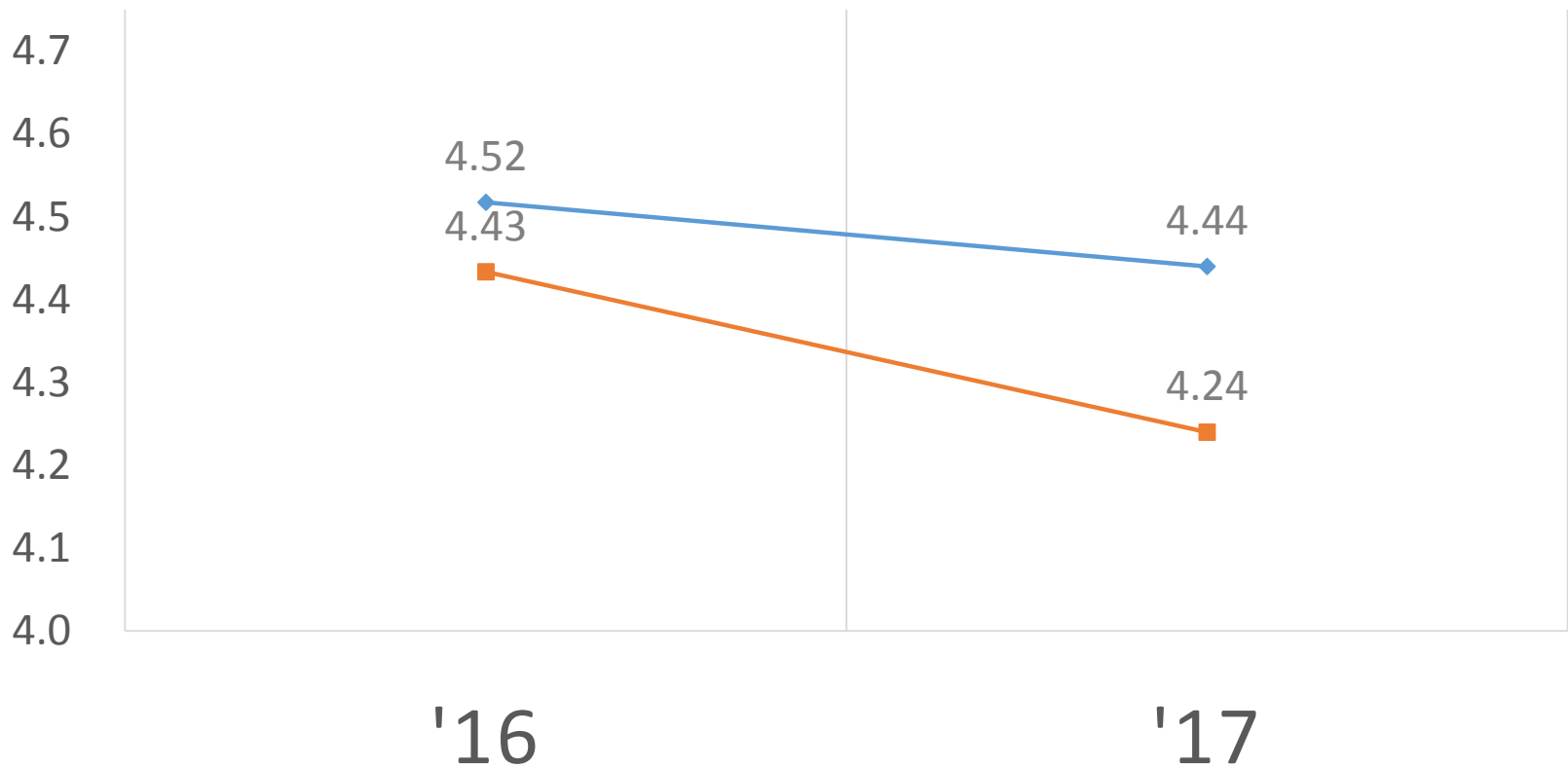
リハビリ課

■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い



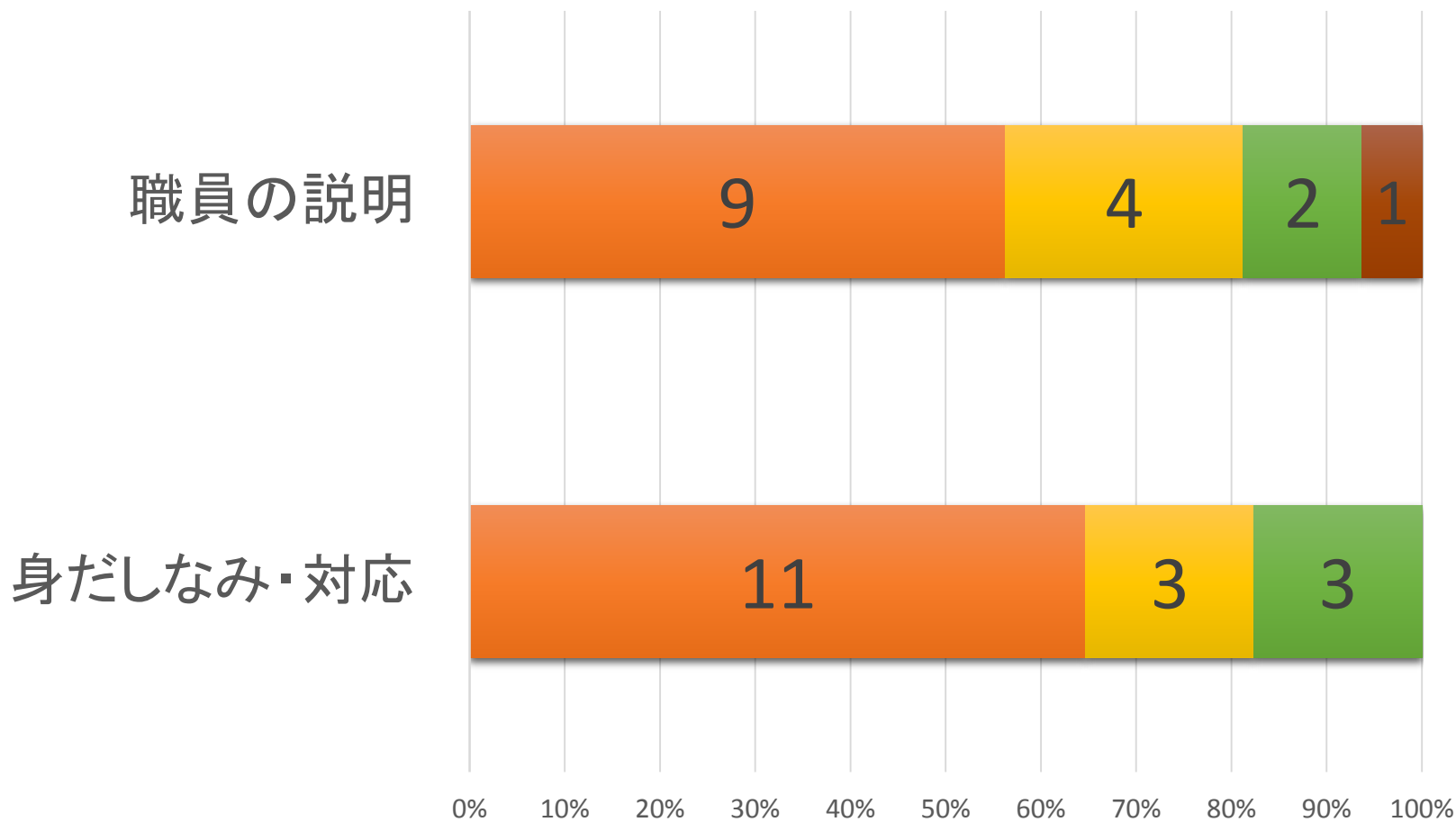
リハビリ課

—◆— 20.リハビリ身だしなみ・対応 —■— 21.リハビリ職員の説明



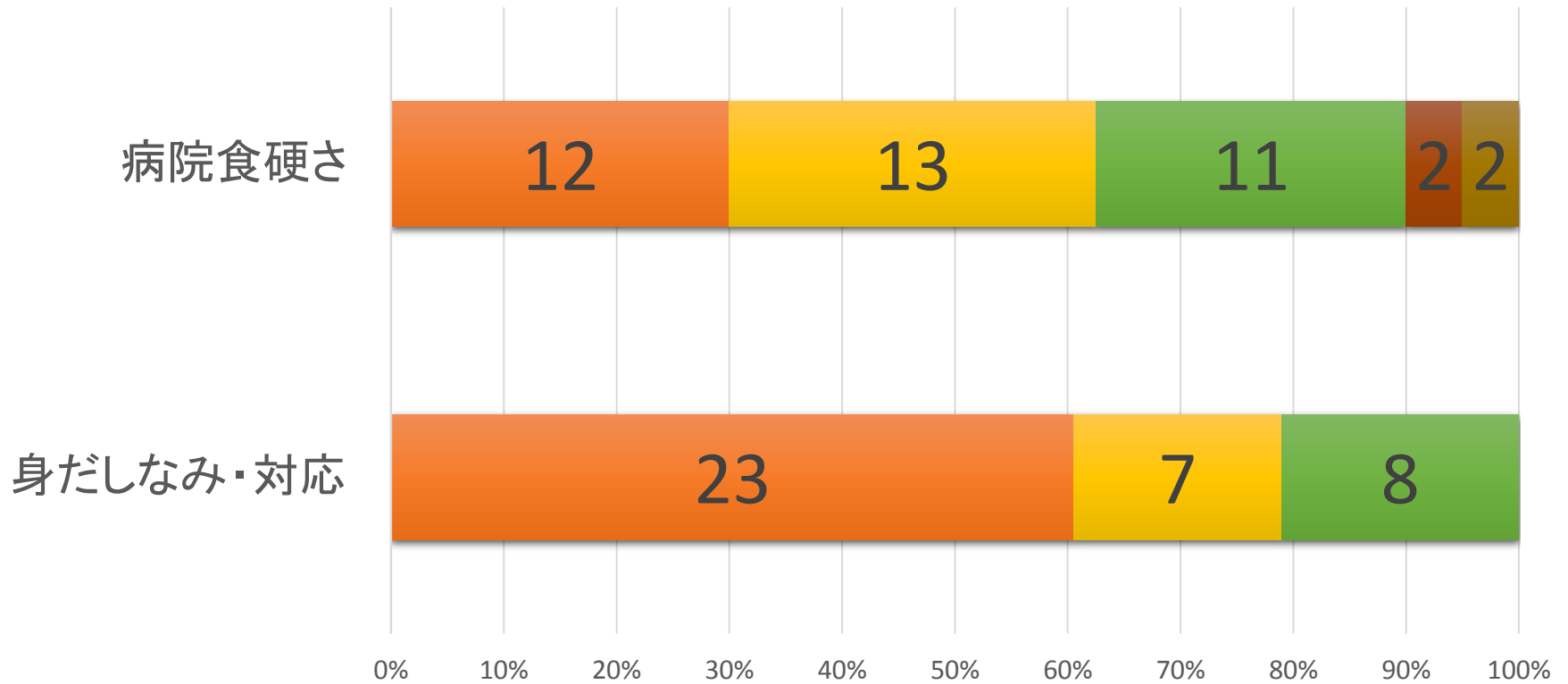
連携室職員

■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い

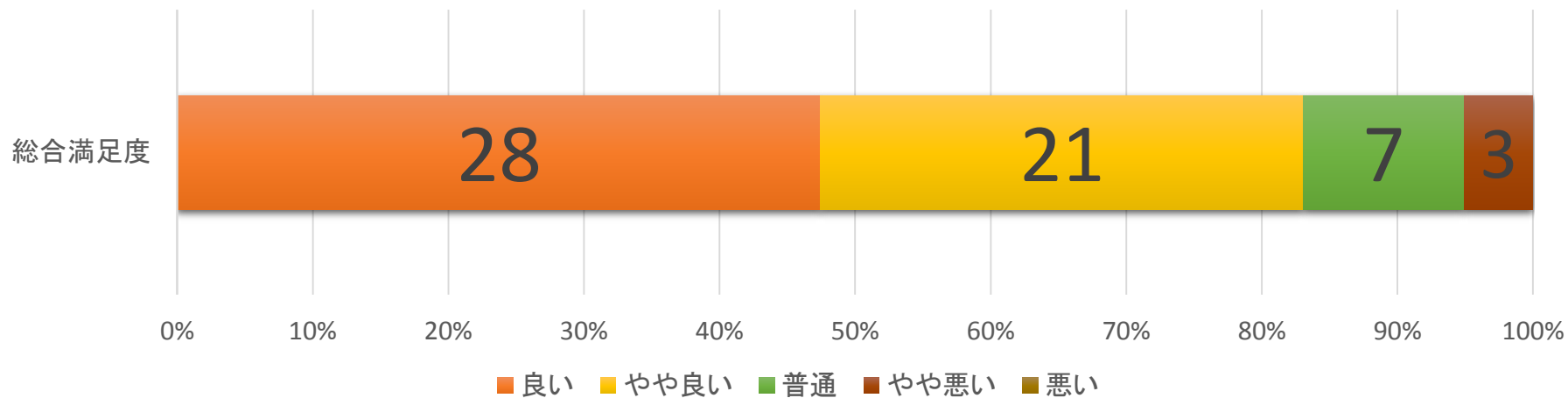


栄養課

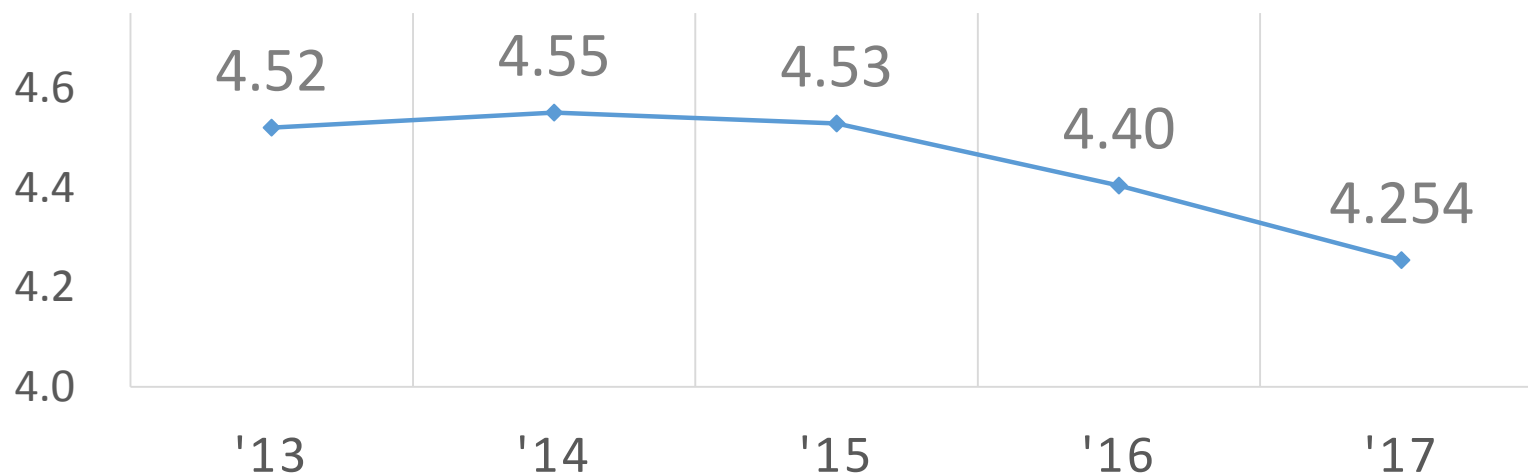
■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い



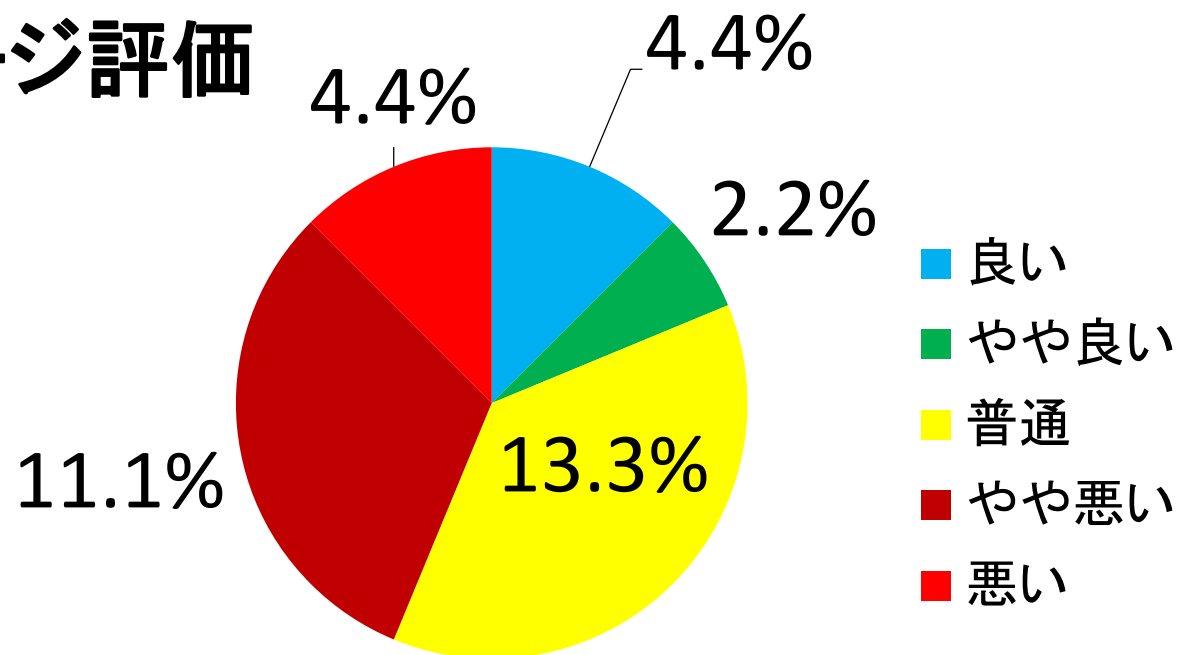
総合満足度



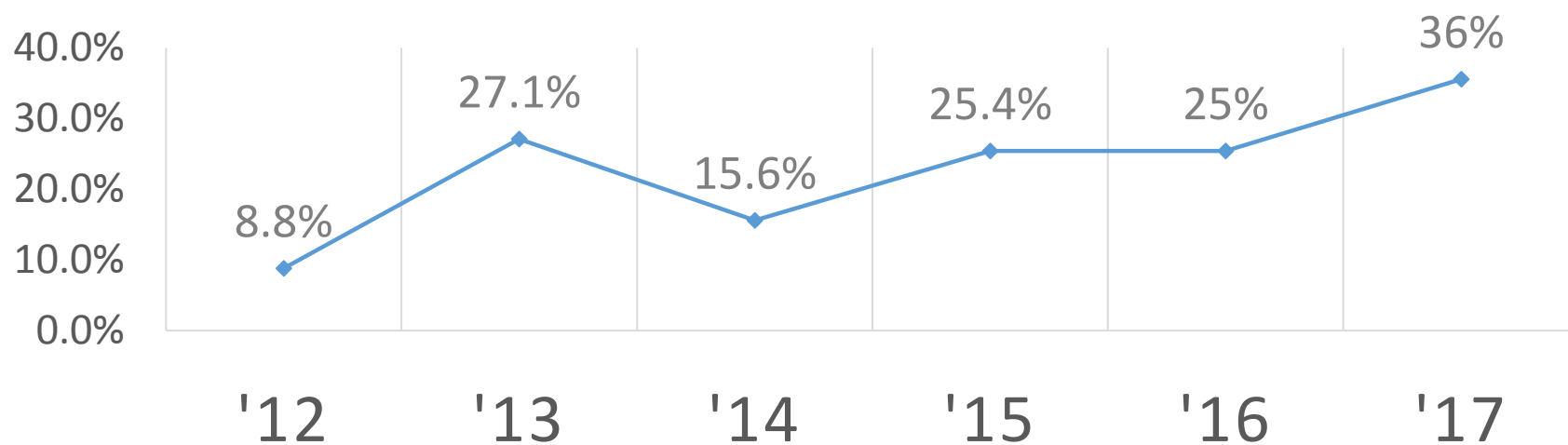
総合満足度



ホームページ評価

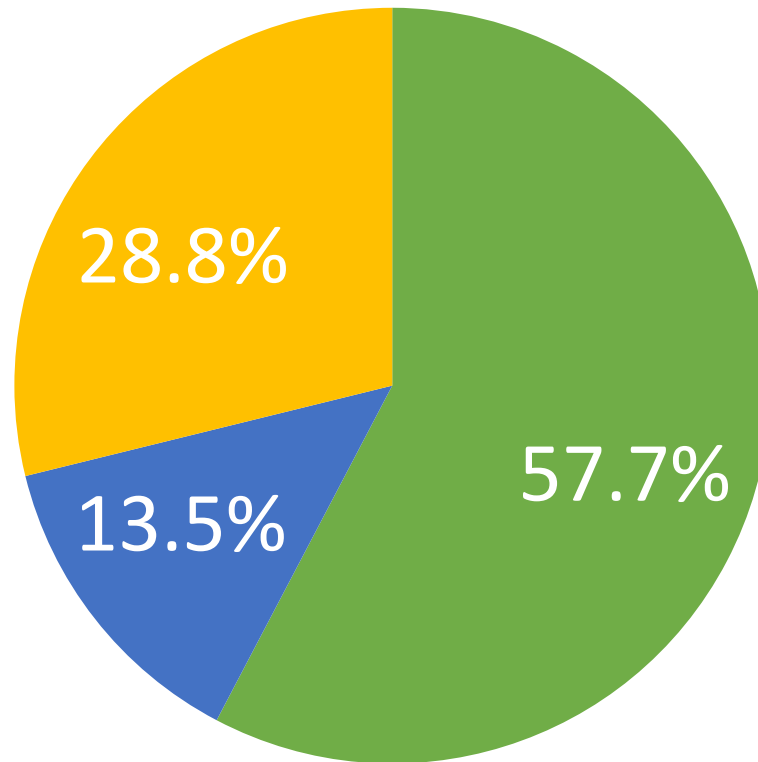


ホームページ閲覧率



当院を紹介するか

■ 勧める ■ 勧めない ■ どちらともいえない



フリーコメント①

・御本人のモラルの問題かとは思いますが、携帯電話での通話を入院病室でされている方がいました。通話可能エリアが設けられているのでそこですべきだと思うし、合部屋である以上通話の音は気にするべきだと思います。とはいえ、緊急で入院のためとにかく連絡したい方だったのかもしれませんが……ヒソヒソ声で通話されていて同室としては余計にきになってしまいました。病院としてはアクセスもよく立派で産婦人科もあったら良いなと思いました。看護師さんにはみなさまよくしていただき、不安のない入院生活でした。

・トイレの水道が使えなくて不便だった。

・病院食の中に髪の毛が入っていたことが1度だけあった。

・洗面所に小さな虫がたくさんいてイヤな日何日かあった。(天気が悪いと窓から入ってくるらしい)

どの仕事をしている方も全体的に感じの良い人が多く、快適な入院生活を送ることが出来ました。お世話になり、有難うございました。

・院内に美容(理容)室を、週1回とか設けてくれると(髪カット)良いと思います。
(長期入院者に)

フリーコメント②

・病室のトイレ、他の換気扇の目詰まり、汚い、清掃をした様子が無い 病室のトイレの洗浄がフラッシュバルブだと非常に不便であり、病院という施設でレバーを押すというのは非常識である。衛生的にもまずい やはり、センサー式は全てに必要、洗面所も同様である。今、町の病院でもセンサーですよ。トッポにそうゆう意識がないのではと思いますが！ 病室内の空調器フィルターも目詰まりしていて音も出ている。最低のメンテは必要ではないですか？ 金を掛けるところはしっかりやらないといけませんよ。

・別に御座いませんが入院中はお世話になりました。

・病室の床をきれいにしてほしい。

・エアコンが効きすぎて寒かったです。

・食堂にもう少し椅子がほしい。

フリーコメント③

・身体の不自由な人にとっては、入院しづらい病院だと思います。トイレもベッドも介護の必要な方もたくさん入院されていると思いますが、それに対応できていないと思います。看護師さんの負担もそれによって大きいと思います。看護師さんたちには大変感謝しております。やな顔もせずに対応して下さいました。

・医療のQOLは高いと思いましたが、入院利用設備に関しては、正常の機能を持つものが少なく、ほぼ全般に水廻り不備であったと思う。

地域の重要な病院機能が高く、サービスに気を使っている様子は好感が持てた。人手不足の時代に気持ち良く働く職員のモチベーションに敬意を持ったし、きっと働き易い職場なんだと思いました。

考 察

- ・今回新しい質問項目として、連携室職員の項目を追加した。栄養課は質問項目を変更した。
- ・満足度の評価は昨年に比べて全体的に低下していた。
- ・各部署に共通して説明の項目が評価が低い傾向があり、患者側へ十分な説明ができていないものとする。
- ・設備では清掃に関する評価が低下傾向で、フリーコメントでも病室の清潔感に関するコメントも多かった。