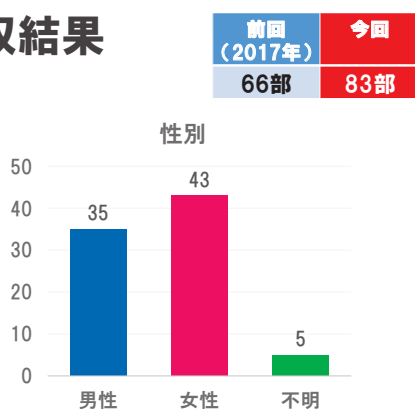


2018年 入院患者満足度調査結果

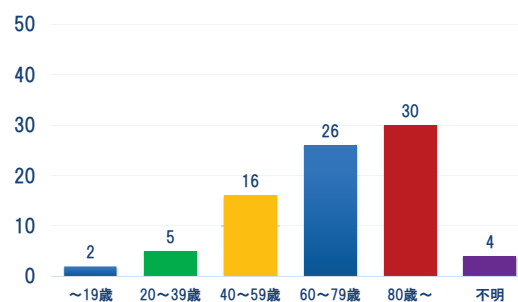
実施時期と方法

- 調査期間: 2018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。
- 5段階評価の点数の合計を人数で割った数値を平均満足度とした。

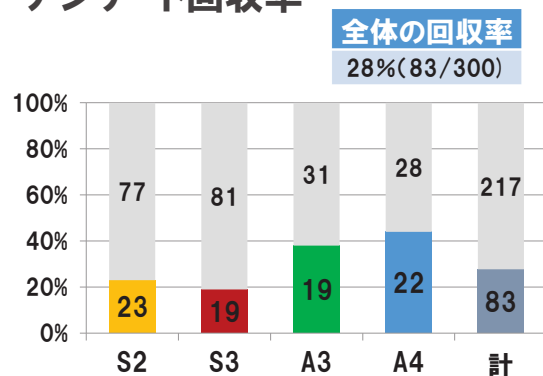
回収結果



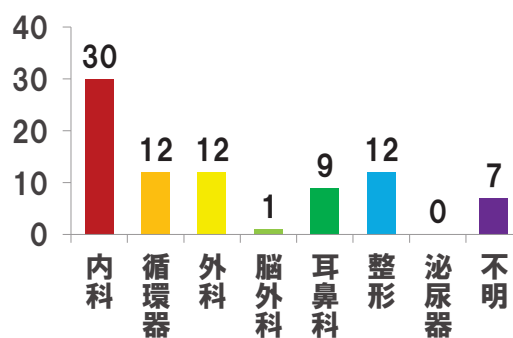
年齢別



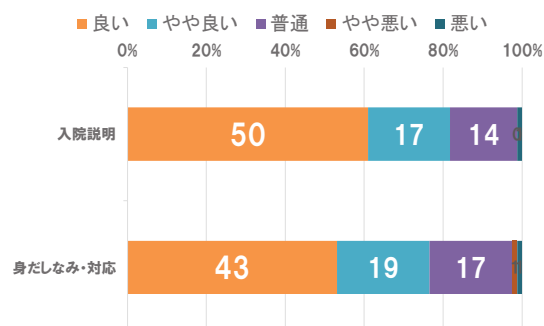
アンケート回収率



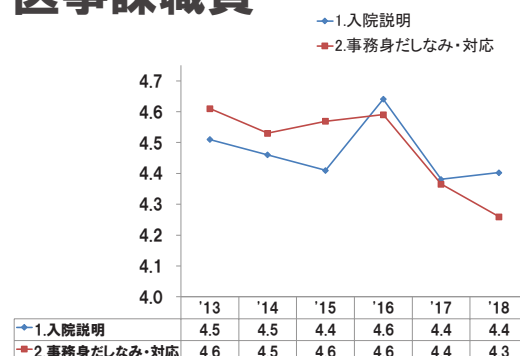
診療科



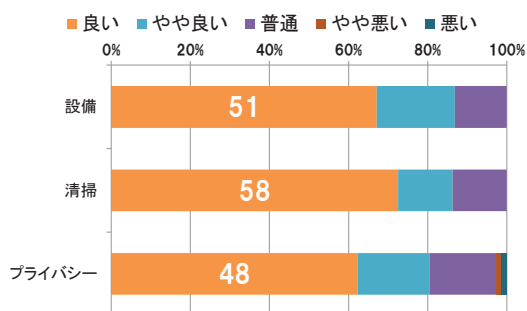
医事課職員



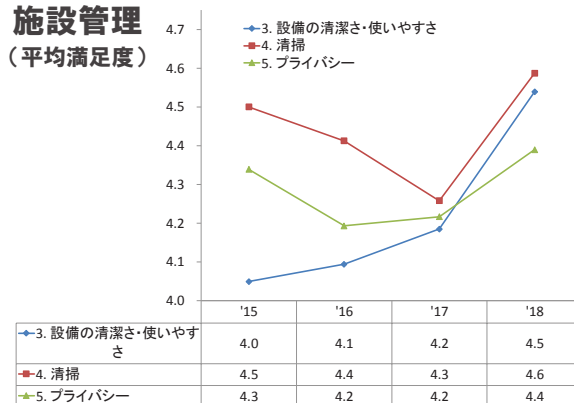
医事課職員



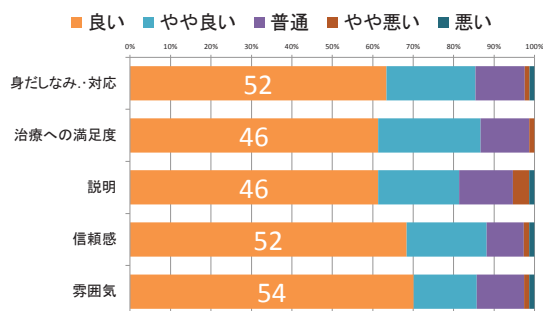
施設管理



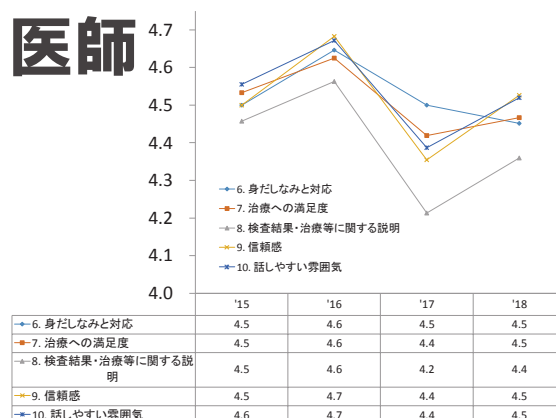
施設管理 (平均満足度)



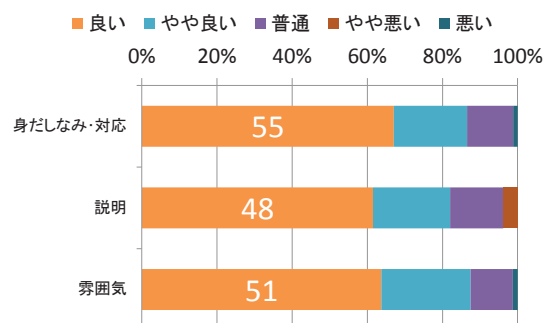
医師



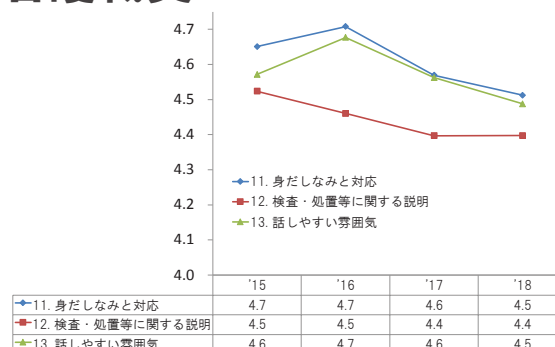
医師



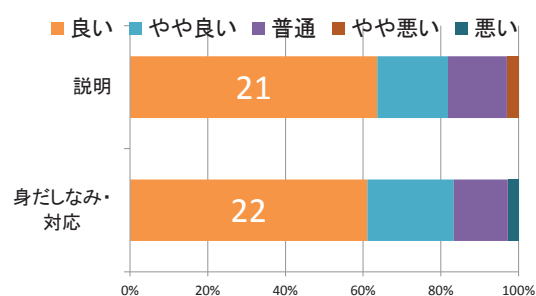
看護職員



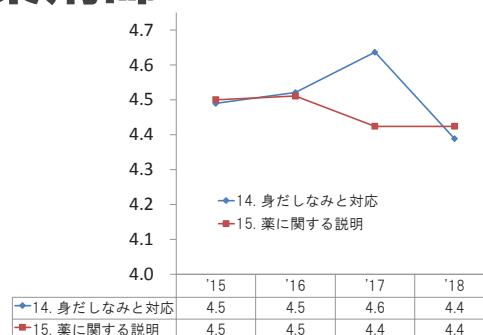
看護職員



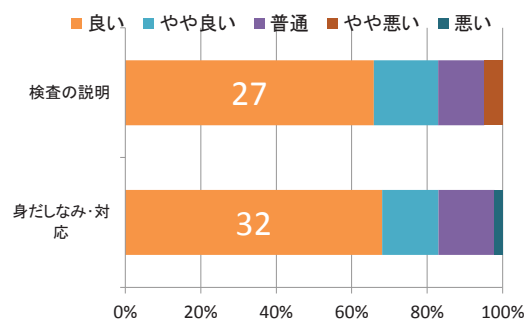
薬剤師



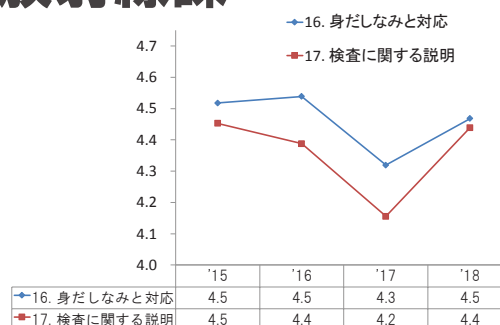
薬剤師



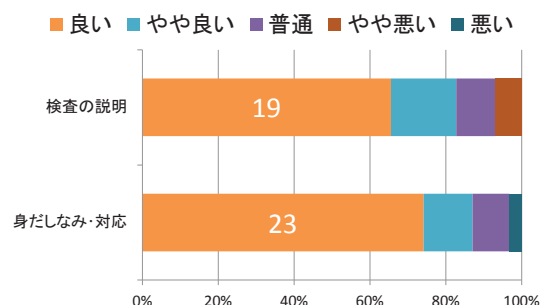
放射線課



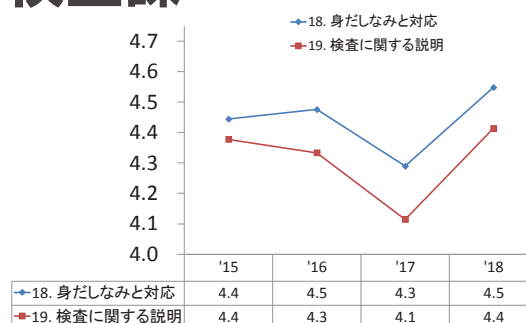
放射線課



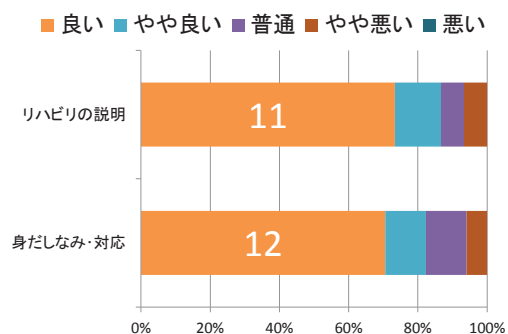
検査課



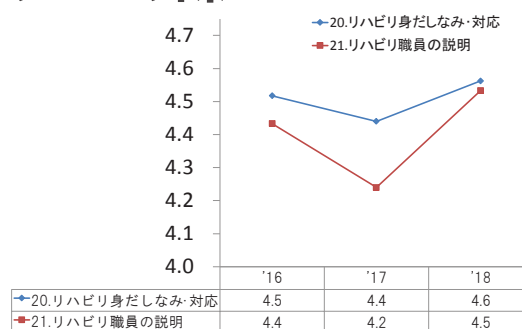
検査課



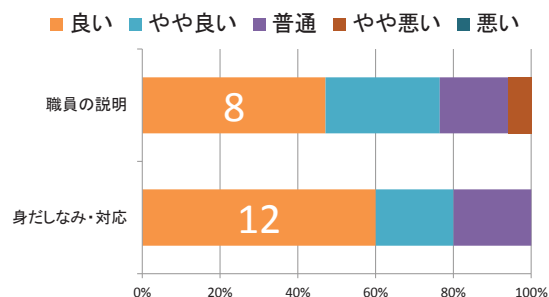
リハビリ課



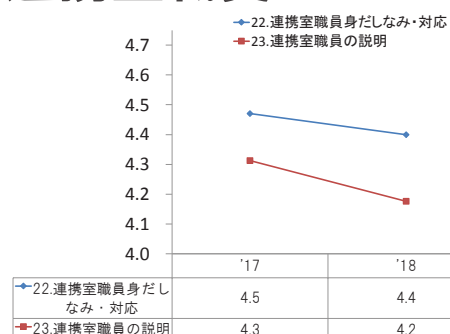
リハビリ課



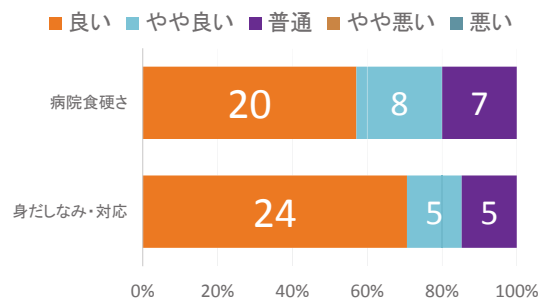
連携室職員



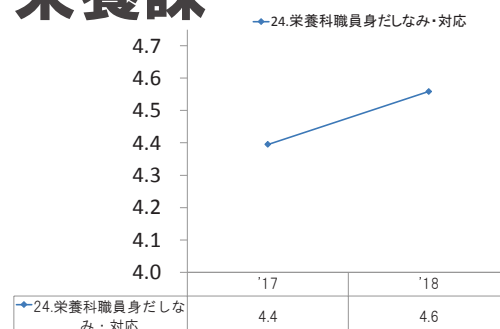
連携室職員



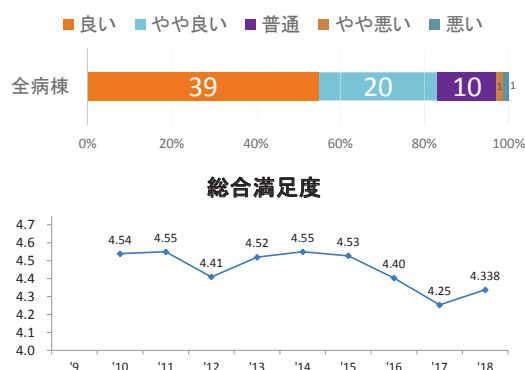
栄養課



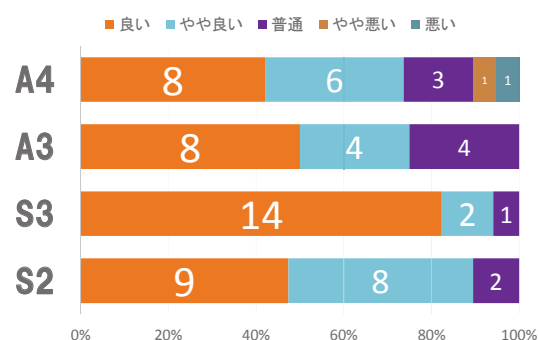
栄養課



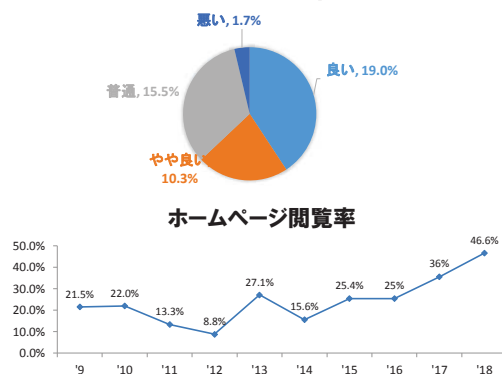
総合満足度



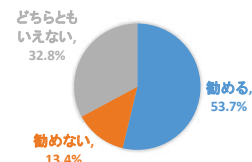
総合満足度(病棟別)



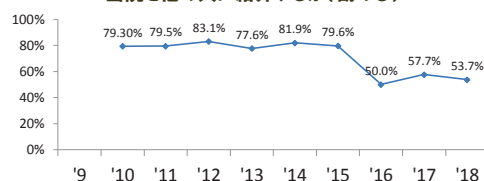
ホームページ評価



当院を紹介するか



当院を他の人に紹介するか(勧める)



フリーコメント A3病棟

- ・駐車場の説明等
- ・①トイレで前の人が流さない。②トイレ前がぬれていて気持ち悪い。③風呂場は使いやすかった。
- ・寝方の姿勢を聞き取った
- ・わがままな母に対していつもご丁寧かつ優しいご対応ほんとうに感謝しております。ありがとうございます。今後もご面倒おかけしますが、よろしくお願いします。

フリーコメント A4病棟

- ・洗面所が、お湯が出てくるとよいと思う。
- ・肌着が随分前から2枚見つかりません。名前が首のところに書いてありますので探していただけるとありがたいです。いつもありがとうございます。
- ・皆さん優しくて良くしていただいております。ありがとうございます。

フリーコメント S2病棟

そけいヘルニアのオペで入院したがオペ後、激痛でした。オペ時に患部を開くために腹部を引っ張りすぎが原因ではないですか？（患部が痛いわけではなく、患部とは異なるわきに近い部分）

フリーコメント S3病棟

- ・大変お世話になりました。耳鼻科で入院しましたが手術後の止血の綿を抜くときの痛みなどを少しでも軽減する処置を積極的にやってくれたらなあと思いました。
- また、何かの病気で入院したら、よろしくお願いします。
- ・とても親切に対応して下さいありがとうございます。看護師さん達の仕事には頭が下がります。談話室が遠かったので不便でした。近くがあれば助かります。あとおうどんの時にはつゆの味がちゃんとあったのですが、そうめんの時にはとても薄くて食べるのに大変でした。おかずはおいしかったです。接したどの方も親切で安心して過ごせました。
- ・3日間という短い期間でしたが初めての入院、初めての手術という娘にとってはとてもありがたい環境で過ごさせて頂けたと感謝致します。大変お世話になりました、ありがとうございます。
- ・すべて満足しました。

フリーコメント S3病棟

経緯）6/4に沼津市救急センターから当番医であった当病院を（深夜）受診し、応急処置をして頂きました。その後、入院案内のパンフレット及び、（※左上に「6/6、入院の支度をし来院して下さい。」と手書き入り）預かり金等の書類を渡され、6/6 9：30受付するよう言われました。

改善点）6/6 9：30受付に申出たところ、対応スタッフが把握しておらず、他の部署へ内線で連絡していました。その会話の中に、「もう、ここに来ちゃってるんですよ」という言葉がありました。その後も、6/5夜に持ち帰ったものと同じパンフレットや書類を持ってきたり、「個室（1万円）しか空いていない」と説明されたり、9：30～13：00まで入院準備品の大荷物を担いで、手術前日の患者（怪我人）も付き添い者も疲労困憊。

病院S T Fの挨拶については、他医療施設よりすばらしいと感じますので、1 F スタッフとのコミュニケーション力を高め（正確性）の方が良いです。

フリーコメント S3病棟

- ・大変誠意のある先生で感謝致します。
- ・「診察です」とだけ言われ、ここかなと行ったら違う事が何度も有りました。1Fの診察室とか、明確な一言が欲しかったです。
- ・皆さん忙しいと思いますが、患者さんが例えば今日シャンプーして欲しいと言われたり、他の事でも聞いたらすぐにメモしたりして、なるべくその日のうちとか、できなければ次の日にしますと伝えたりして下さい。患者は待ってる立場なので不安感が増します。その方ももう終わってるかと思うと、2～3日後にシャンプーしてないと言われて、こちらがビックリです。聞いたら即メモして下さい。
- ・7/3今朝聞くとまだシャンプーしていないそうです（伝えて1週間弱）。
- ・後は皆さん好印象で明るい気持ちで入院生活を送る事が出来、ありがとうございました。
- ・他の患者さん、申さしのおかずは次回から普通にして下さいと伝えただのに、最後迄申さなかった。（栄養課の項目に）一度も会っていません。前の方に入室された時、ついででもお話ししたかったです（声をかけてもらいたかったです）。私にはやわらかすぎ、でも他の方は良いと思います。

総評

- 新病棟になり初めての病棟満足度調査を実施しました。
- 前回より1病棟増えたため、回答していただいたアンケート数も増加し、83部（前回66部）でした。
- 総合満足度は前回4.25点が今回4.33点と改善を認めました。病棟別では特にS3病棟の評価が高かったです。
- 部署別では前回調査より改善していたのは施設管理、医師、放射線課、検査課、リハビリ課、栄養課でした。特に今まで評価のやや低い傾向にあった施設管理の評価の上昇が目立っていました。努力の結果であると考えます。
- 評価の下がった部署については今回のアンケート結果を真摯に受け止めて次回アンケートでは改善されるように一層の努力をしていきたいと考えます。
- ホームページの閲覧率が年々増加しており、これはスマートフォンの普及による全国的な傾向と考えます。ホームページの情報を定期的に更新し、最新の情報を発信することも満足度向上につながると考えます。こちらも今後力を入れていきたいと考えます。

アンケートに協力していただきありがとうございました。

2018年11月 広報委員会