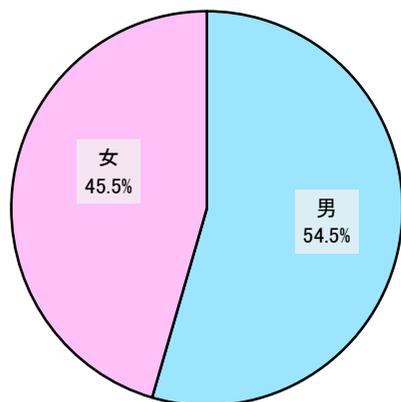


2023年度 入院患者満足度調査集計結果

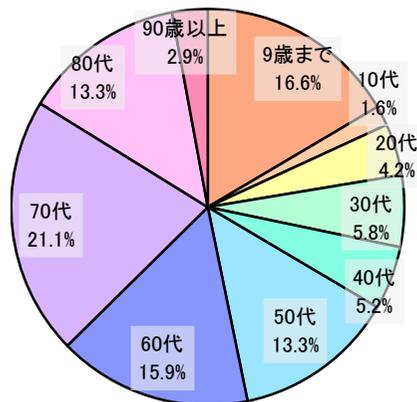
- ▶ 調査期間：2023年11月1日～11月30日
- ▶ 調査方法：アンケート用紙を手渡しし、回収箱にて回収。
- ▶ 回答数：327件

▶ 患者構成

男女構成（有効回答数：310）

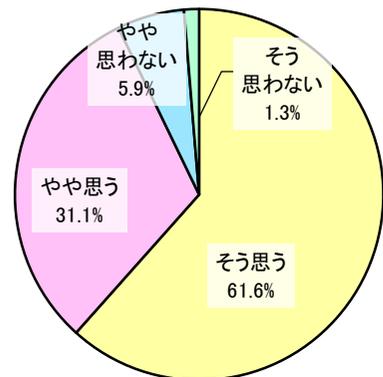


年齢構成（有効回答数：308）

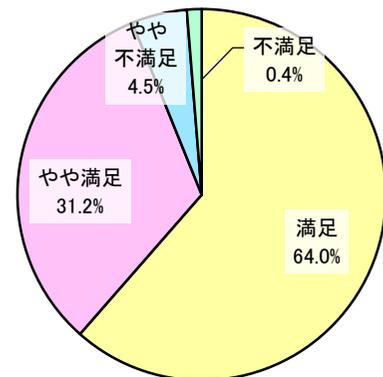


▶ 総合評価

当院推薦度（有効回答数：305）
家族や知人が病気になった時、
当院を薦めたいと思いますか



入院満足度（有効回答数：309）
今回の入院は全体的に
満足のいくものでしたか



※各グラフで有効回答数に違いがあるのは、無記入回答がある為です。

▶ 各設問ごとの調査結果

設備面

- ①廊下や階段、エレベータ等
- ②トイレ、洗面、給湯等
- ③売店、食堂、自動販売機
- ④整理整頓や清掃状態

環境面

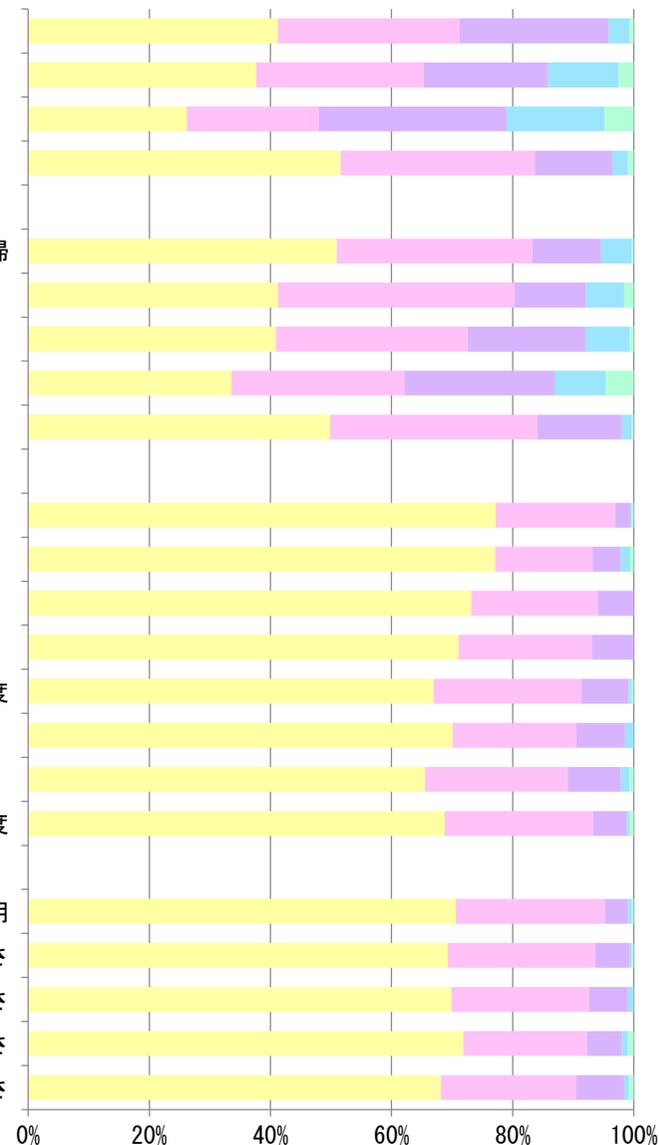
- ①病室の居心地、清潔さ、清掃
- ②ベッド、寝具、ベッド周り
- ③冷暖房や照明
- ④食事の内容
- ⑤食事時間や起床・消灯時間

接遇面

- ①医師の言葉遣いや態度
- ②看護師の言葉遣いや態度
- ③薬剤師の言葉遣いや態度
- ④検査技師の言葉遣いや態度
- ⑤放射線技師の言葉遣いや態度
- ⑥リハビリの言葉遣いや態度
- ⑦事務職員の言葉遣いや態度
- ⑧栄養科職員の言葉遣いや態度

診療面

- ①医師の病状や検査結果の説明
- ②医師へ質問や相談のしやすさ
- ③看護師の説明の分かりやすさ
- ④看護師の処置や介助の適切さ
- ⑤薬剤師の説明の分かりやすさ



■ 大変良い ■ やや良い ■ ふつう ■ やや悪い ■ 大変悪い

▶ 各部署のサービスの改善・向上のための取り組み

いただいたご意見をピックアップし、問題点や今後の取り組み・目標をまとめました。

ご意見①

緊急入院の際の説明が不足している。
入浴や大部屋でのルールに対する看護師の対応が一貫していない。

【問題点】

設備・ルール、治療やケアについて十分に情報提供されていない事で患者さんや家族へ不快な思いを与えている。入院時オリエンテーションが病棟によって方法や内容が異なっていることが確認できた。看護師がルールを把握できていない可能性がある。

- ★入院オリエンテーションが統一されておこなわれていない
- ★入院生活についての情報提供が不足している

【目標】

安心して入院していただくために、分かりやすい入院オリエンテーションを行います。

【今後の取り組み】

入院のしおりを見やすく、読みやすいものへ変更します。
患者さんに統一した入院オリエンテーションを行い、安心して治療やケアを受けられるよう、入院オリエンテーションの概要を修正し、全スタッフにその周知・教育を行います。

(看護部)

ご意見②

子供のご飯なのでメニュー表またはアレルギー表が付いていると安心。

【今後の取り組み】

食事について 常食とお子様の食事は、病棟にて献立表の掲示を行っていますが、一部の食事については病棟への掲示を行っていませんでした。安心して食事を召し上がっていただけるよう、献立表の作成・病棟への掲示を検討していきたいと考えております。

(臨床栄養科)

ご意見③

薬剤師さんは本当に人によっては不満。人によって満足があります。
不満な人は自分が勉強してきたこと知っていること以外受け入れません。
患者の言っていることを否定したりもします。もっと聞く耳を持って欲しいです。

【問題点】

患者さんへの指導内容や薬剤師の発言によって不愉快な思いをされることがある。

【目標】

患者さんとのコミュニケーションの大切さを部内で共有・再認識し患者様の立場に寄り添った薬剤指導を行います。

(薬剤部)

ご意見④

院内にWi-Fi環境が整備されていない。清掃が不十分な箇所が見受けられる。

【問題点】

建物の老朽化(30年以上経過)は否定できない部分であり、院内スペースの関係上、新規設備の設置が困難な状況である。
清掃状況については、日々の業務が疎かになっており、マニュアル通りに清掃が実施されていないことによる質の低下が考えられる。

【今後の取り組み】

新規設備の設置については、新築移転計画、改修時の課題として、頂戴したご意見を適宜、参考にさせていただきより良い療養環境整備に努めて参ります。
また、建物の老朽化と清掃状況は区別して考える必要があるため、担当者に対する教育及びマニュアルの再確認など業務の見直しを実施することで質の向上に努めて参ります。

(事務部)

患者サービス委員会