

入院患者さん満足度調査結果のご報告（2017年度）

当院では、平成 29 年 8 月 21～27 日の 7 日間で入院患者さん満足度調査を実施しました。
 ご協力いただきました患者さん、ご家族の皆様にご礼を申し上げます。
 以下にそのアンケート結果をご報告いたします。

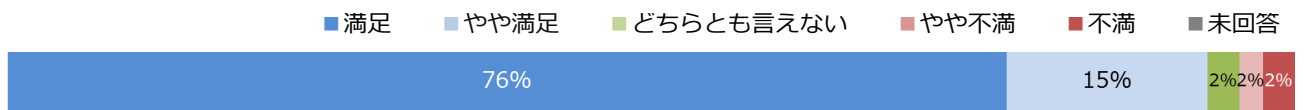
■ 配布数：299 枚 ■ 回答数：170 件 ■ 有効回答率：98.8%

■ ご回答いただいた患者さんについて

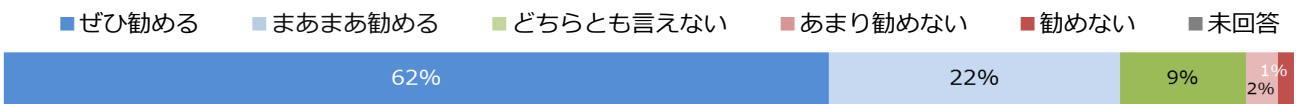


■ 病院全体の評価

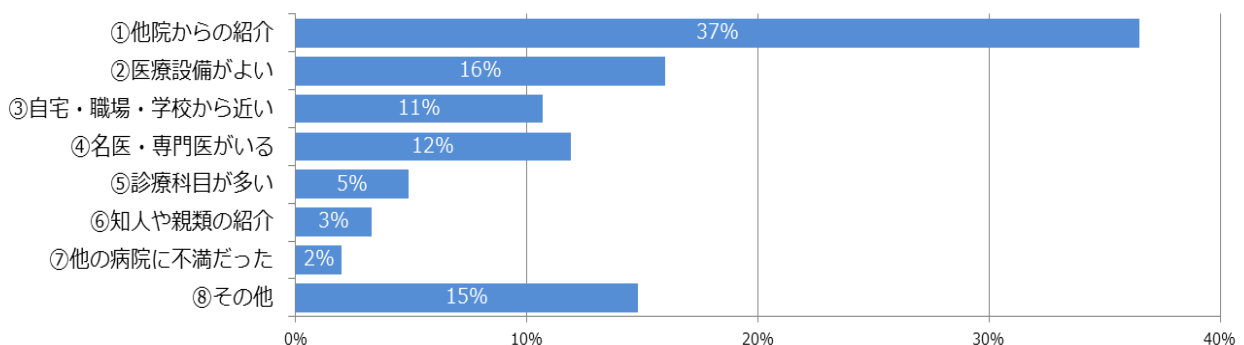
Q. 全体として当院に満足していますか？



Q. 友人やご家族に当院を勧めますか？

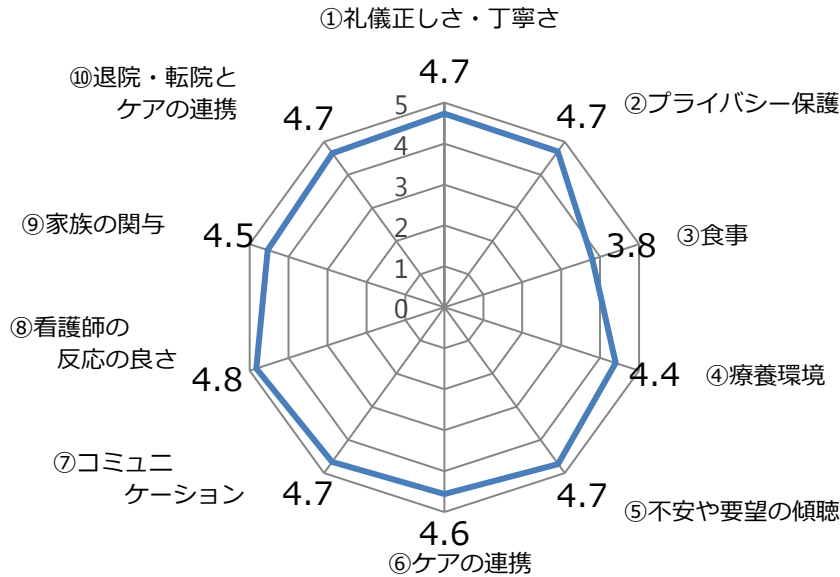


■ 当院を選択した理由

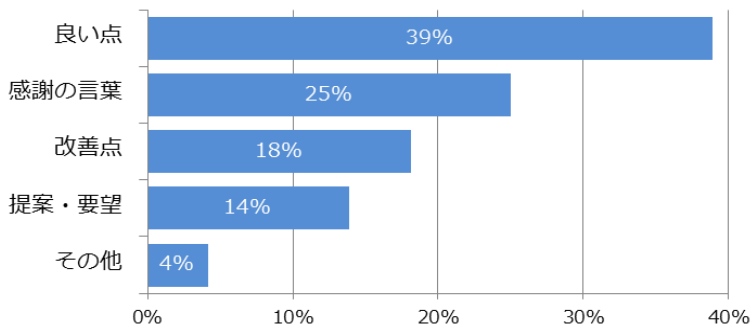


■ 総合的な設問に関する満足度

(5 : 満足 4 : やや満足 3 : どちらとも言えない 2 : やや不満 1 : 不満)



■ ご意見



改善してほしい点の記述を多数いただきました。重要点・可能性などを検討し、できるところから改善を進めていきたいと思っております。

良い評価をいただいたご意見

- ・医療スタッフの対応が素晴らしい（身体的・心理的）
- ・医療スタッフの説明がわかりやすい
- ・話を聞いてくれたり、要望を受け入れてもらえた
- ・空間、デザイン配色が良く、ピアノ演奏などストレスを感じなかった
- ・食事が美味しかった
- ・設備がきれいだった
- ・以前に伝えた問題点が確実に改善されていた

改善を必要とする評価をいただいたご意見

- ・転院時や高額医療についての説明がほしかった
- ・騒がしい患者に対しての注意や対応が足りなかった
- ・案内表示がわかりにくい
- ・トイレが一部汚れている部分があった
- ・シャワー室の床が滑る
- ・電動式ベッドがあると良い
- ・検査の待ち時間を改善してほしい

■ まとめ（改善ポイント）

全体的に入院に関するアンケートの結果は良い点・感謝の言葉が非常に多く寄せられ、手稲溪仁会病院に対してお褒めのお言葉を頂き誠にありがとうございます。

その中で、食事に関するご意見も多数寄せられておりました。いただいた多様なニーズを検討し、今後とも安全で美味しく召し上がっていただける食事を目指して取り組んでいきたいと思っております。

また、療養環境において、院内の案内表示についてもご意見があり、職員が利用者の立場に帰り院内全体を歩き、わかりやすい表示を心がけていきます。

トイレ・シャワー室の衛生面のご意見に関しても、清掃の見直しを行い改善させていただきます。

今後もアンケートを通じて、手稲溪仁会病院の患者サービス向上を継続し、医療提供はもとより、利用者さんが満足できる手稲溪仁会病院を目指していきますので、よろしく願いいたします。