

入院患者さん満足度調査結果のご報告(2018年度)

当院では、2018年8月20～26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、ご家族の皆さまに御礼を申し上げます。以下にそのアンケート結果をご報告いたします。

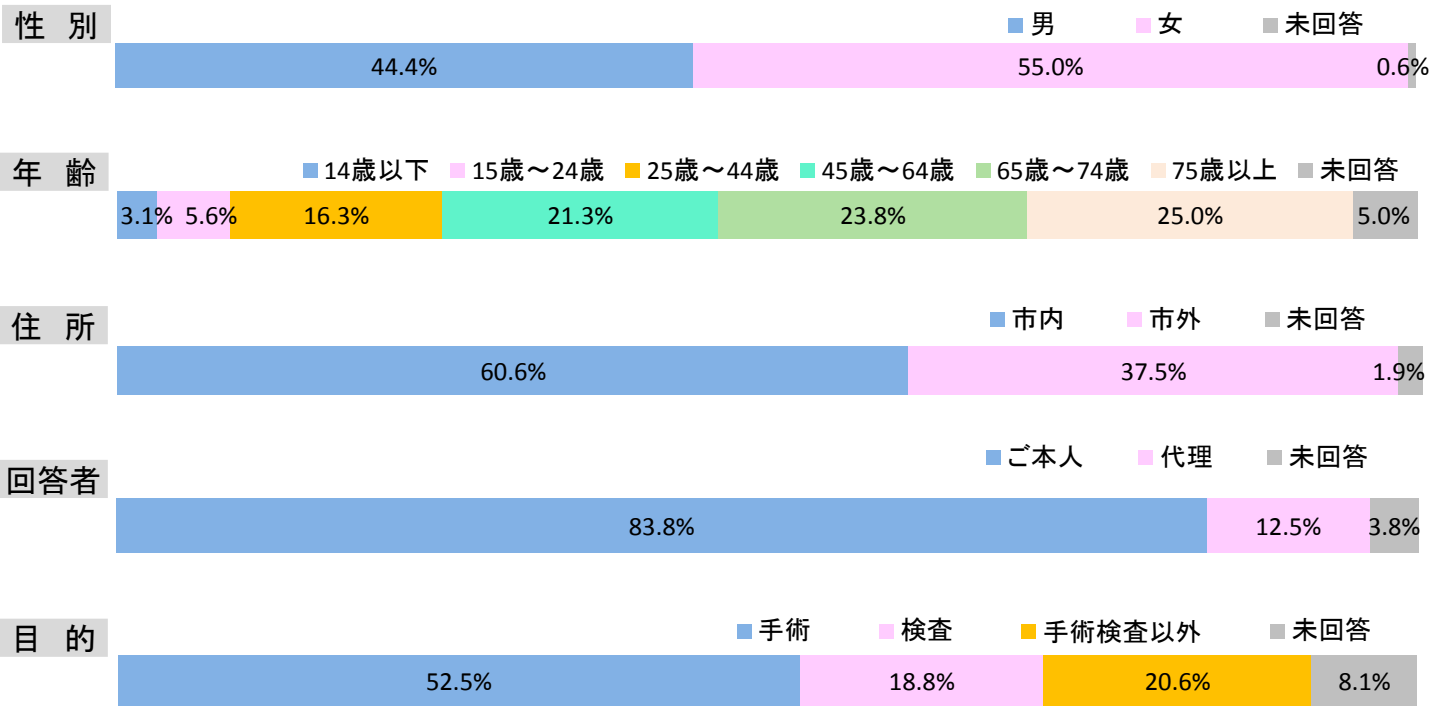
患者サービス委員会

■ 配布数:211枚

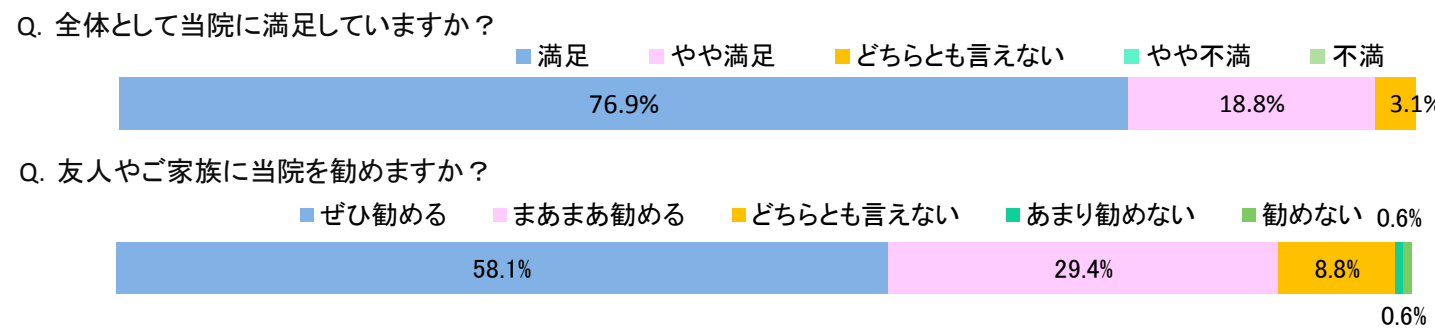
■ 回答数:160件

■ 有効回答率:100%

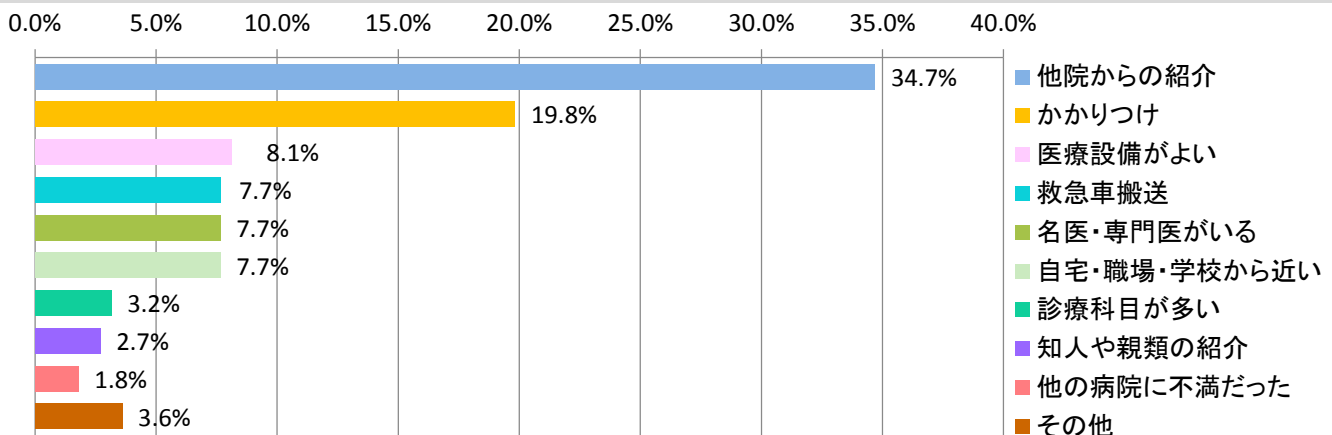
■ ご回答いただいた患者さんについて



■ 病院全体の評価

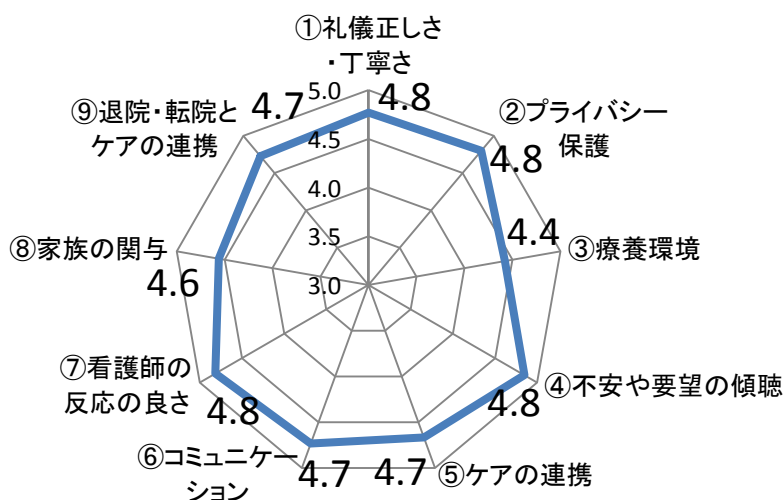


■ 当院を選択した理由



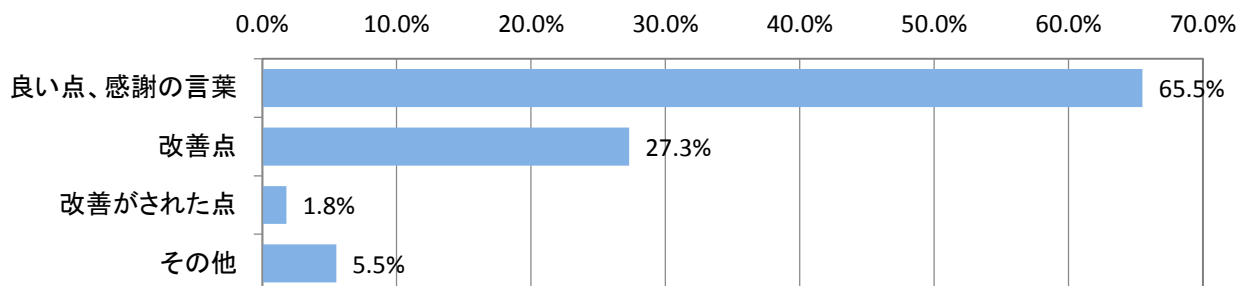
■ 総合的な設問に関する満足度

(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、できること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、心理的ケア)
- ・ 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
- ・ 医療スタッフが自己紹介をしっかりとしてくれて、気持ちよく、安心して過ごせた
- ・ 子どものプレイルームも充実していてありがたかった
- ・ 清掃スタッフの方も雰囲気良く快適だった
- ・ 面会時間も状況に応じて配慮していただき、ありがたかった
- ・ 食事も工夫されており、美味しかった

改善を必要とする評価をいただいたご意見

- ・ 外が涼しい日なのに、空調が効きすぎて寒かった
- ・ 病室入室時やケアの際のスタッフの音が大きすぎるので、もう少し抑えてほしい
- ・ 入院時の書類で依頼をしていたタオル等のサービスがなかった、しっかり書類を確認してほしい
- ・ 病室洗面台の清掃が一部行き届いていなかった
- ・ トイレの清掃が一部行き届いていなかった
- ・ 同室の患者さんの騒音(電話)、ニオイ(香水)について、ちゃんと注意してほしい
- ・ 面会時間や場所について、スタッフにより説明内容が違っていた

■ 改善活動について

アンケートへのご協力ありがとうございました。

2018年7月に病棟のリニューアルが完了し、入院病床がきれいに整備されました。個室を希望される方へのニーズに沿えるよう特別室を増やしアメニティーを整えたことで、たくさんのお褒めの言葉をいただいております。清掃面に関するご意見・ご要望については、患者さんの目線に立ち、より良い療養環境を保つことができるよう改善に取り組んでまいります。

医療スタッフの対応に対して、概ね高い評価をいただきました。当院では、全部署を対象に接遇改善に対する取り組みを継続して行っております。投書箱に入れていただいた「利用者の皆様の声」は、一枚一枚大切なご意見として改善活動につなげております。お気づきの点等ございましたら、お近くの職員にお申し出いただくか、投書箱への投稿をお願いいたします。