2020年度患者満足度アンケート結果

医療法人渓仁会 定山渓病院

目的:入院サービス提供の向上

対象:①長期療養を目的とした入院患者:217名 (4階B病棟を除く2020年9月30日時点の入院患者)

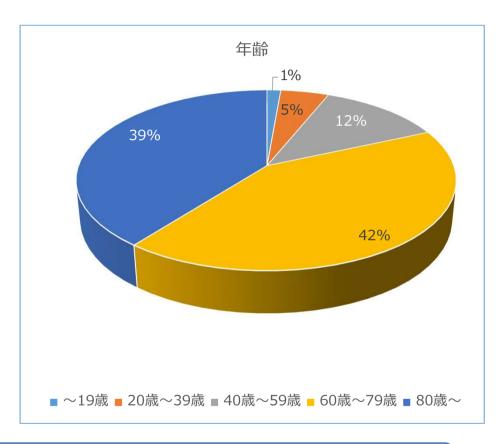
> ②退院支援を行い自宅・施設に退院した患者:81名 (4階A・B病棟で2020年8月1日~10月31日までの 退院患者)

実施期間:2020年10月7日~12月10日

回収数/実施対象者数:148/298

1.入院されている方の性別と年齢を教えてください





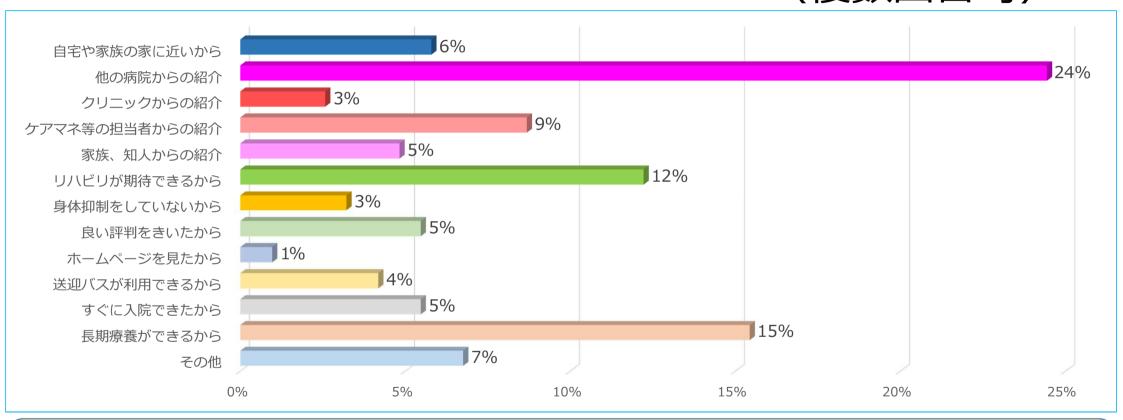
性別はほぼ同数で、年齢層は60歳~79歳が多かったです。

2.アンケートに記入していただいている方を教えてください



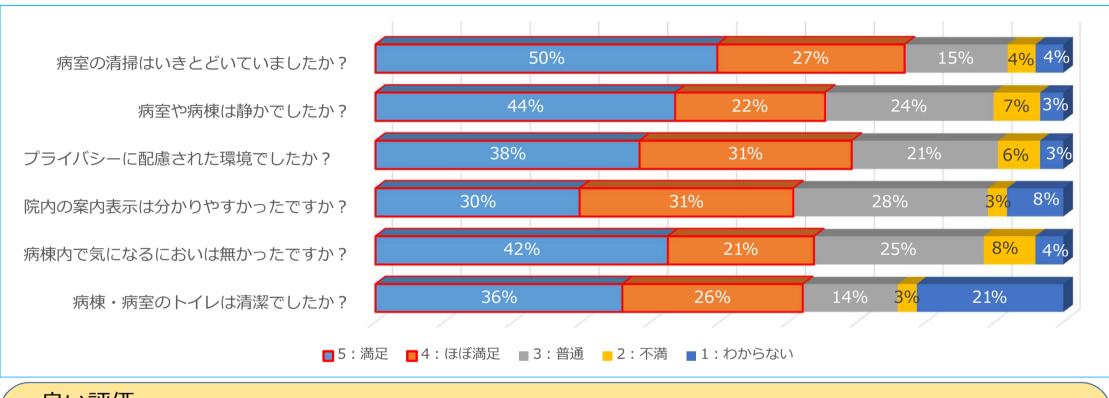
アンケートへの記入はご家族が多かったです。

3.当院を選ばれたきっかけ・理由を教えてください (複数回答可)



当院を選ばれたきっかけは他の病院からの紹介が多く、次いで「長期療養が出来るから」「リハビリが期待できるから」でした。退院された方は「すぐに入院できたから」が2番目に多く、入院目的できっかけ・理由に特徴がみられました。

4.入院環境についてお聞きします

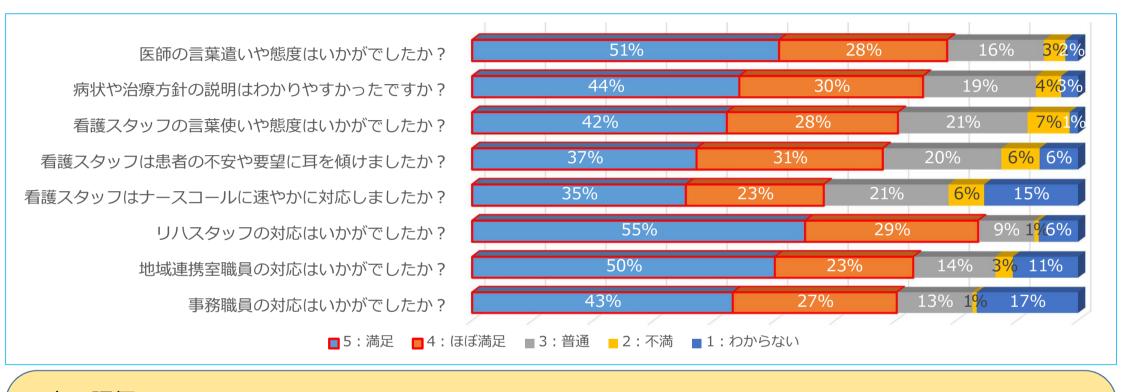


- ・良い評価
- 「いつも綺麗で明るく落ち着いた雰囲気」「安全に過ごせるように配慮 していただき安心できました」「コロナ対策も良い」等
- ・ご意見

「病室の人数をせめて2人にして欲しい」 きい、物を取るときの音が大きい」等

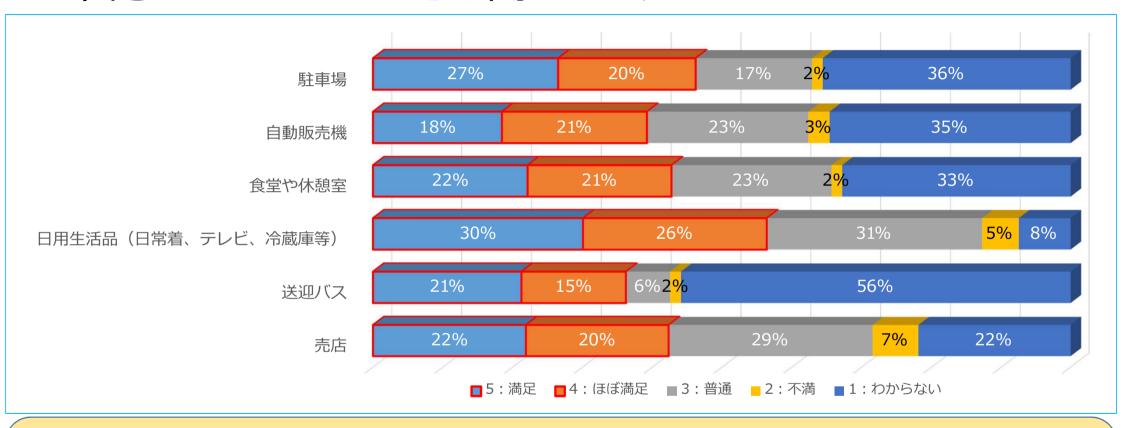
「本棟1階のトイレを改修して欲しい」「スタッフの声が大

5.職員の接遇・対応についてお聞きします



- ・良い評価 「いつも笑顔をたやさず、優しい対応」「どの職員も誠実で優しい」「少ないスタッフで一所懸命働いてい る」「家族にしっかり対応している」「スタッフの皆さんとても感じが良い」等
- ・ご意見 「治療・検査結果の説明がない」「簡単な依頼を断られた」「対応に個人差がある」「スタッフの私語が多 い、スタッフ間の悪口が聞こえ不快」等

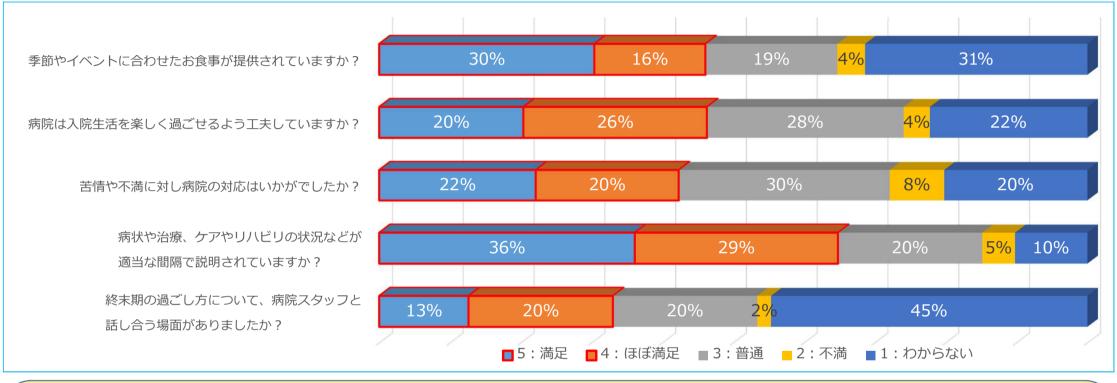
6.下記のことについてお聞かせください



・ご意見

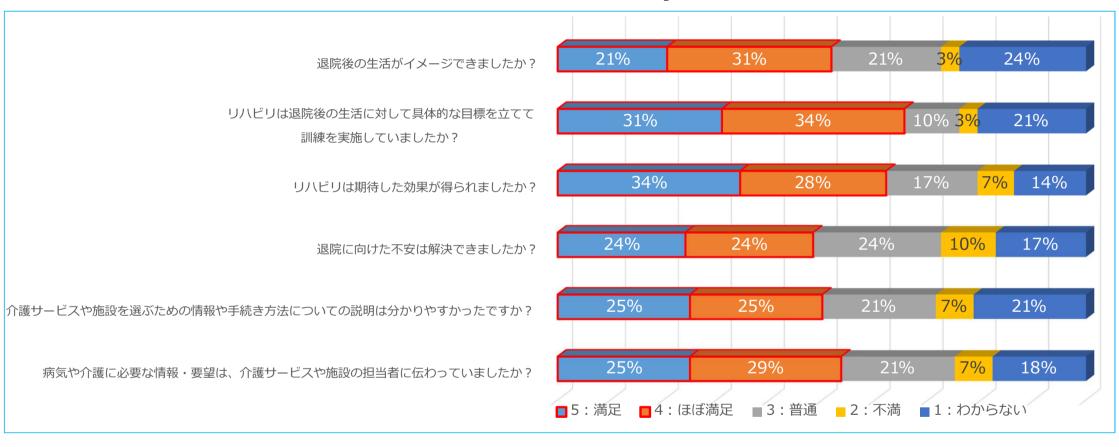
「病院周囲の環境整備をして欲しい(花壇・ベンチを設置する等、憩いの場、家族と車椅子で散歩が出来る場)「各階に自動販売機の設置して欲しい」「売店の営業時間が短い、品揃えが少ない」「BS放送、ケーブルテレビを有料で良いから視聴したい」等

7.入院生活に関することをお聞きします(長期療養の方)



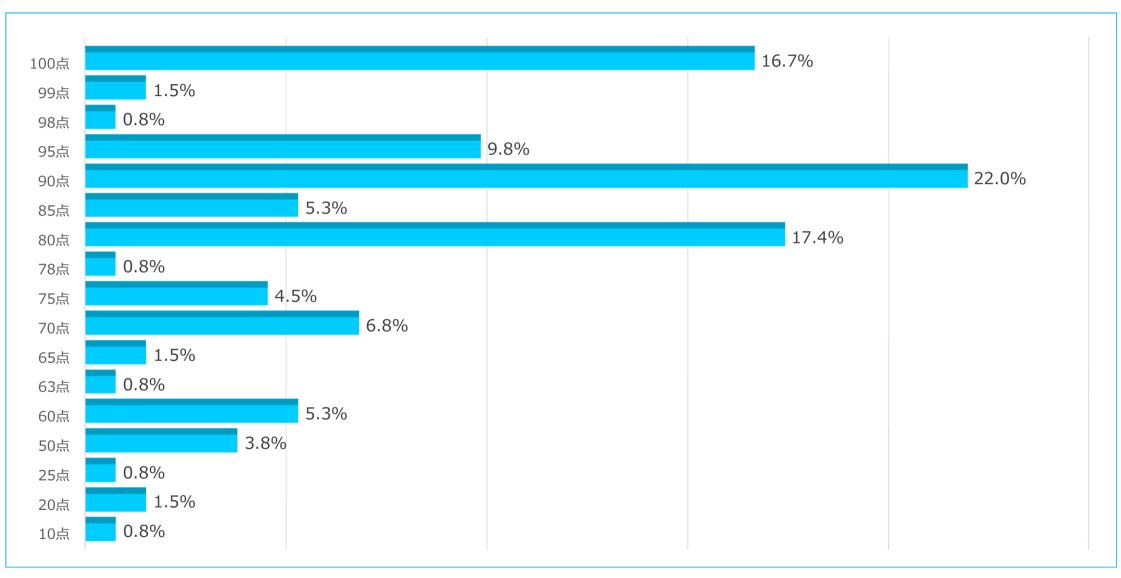
- ・良い評価
- 「季節感のある食事が出るので良い」「自力歩行できない車椅子の患者でも「外」に出してくれるのは うれしいと思う」等
- ・ご意見 食事について「美味しくなくなった」「昼に出された物(おかず)が翌日の晩に出ることがある」 「洋風の料理なのに和風の食材が入っていて、組み合わせが変だ」等

7.退院支援についてお聞きします(退院された方)

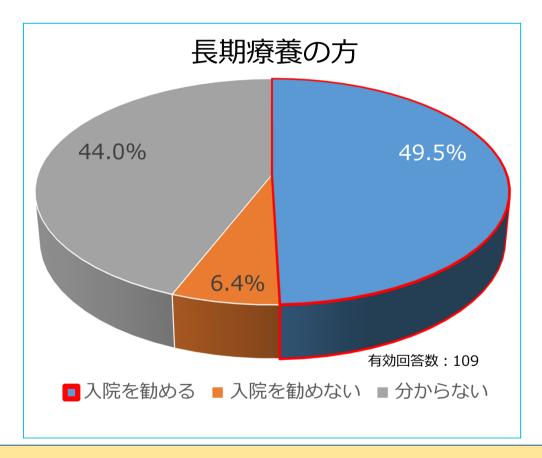


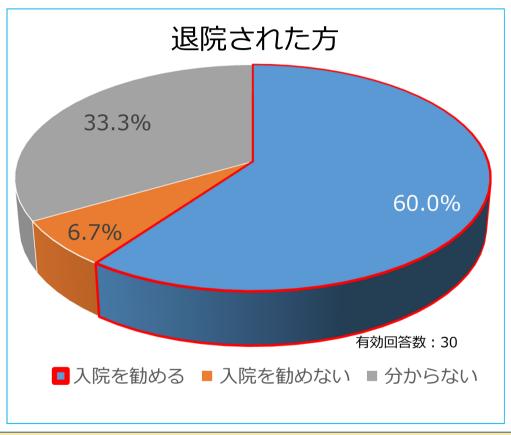
・良い評価 「リハビリの効果を感じています。相談にものってくれるので心強いです。」「迷いや、情報について もすぐに教えてくださり、嬉しく助かりました」等

8.定山渓病院を100点満点で評価すると何点つけていただけますか?



9.ご家族や友人等に当院の入院を勧めますか?





退院された方のほうが「入院を勧める」を選択された方が多かったです。「勧めない」はどちらも少なかったですが、長期療養の方は「わからない」を選択されたかたも多かったです。

アンケート質問用紙

◇入院患者満足度アンケート調査◇

今後のより良い病院づくりのため、患者さん・ご家族から当院への評価や希望を伺い、満足度の 向上に役立てていきたいと思いますのでご協力をお願いいたします。

יטיו.			> 9 °				
1	入院されている方の性別と年齢を	E教えてください					
	性別 男性 • 女性						
	年齢 •~19歳 •20歳~3	9歳 ・40歳~59歳	•60)歳~7	9歳	• 8	0歳~
2	アンケートに記入していただいて	こいる方を教えてください					
-	患者本人・家族・その他] ()
3	当院を選ばれたきっかけ・理由を	E教えてください(複数回答	答可)				
-	・自宅や家族の家に近いから	・他の病院からの紹介	•ク	リニック	フからの	の紹介	<u> </u>
-	・ケアマネ等の担当者からの紹介	・家族、知人からの紹介	را •	ハビリカ	が期待で	できる	から
_	・身体抑制をしていないから	良い評判をきいたから	• ホ	ームペー	-ジを!	見たカ	15
	・送迎バスが利用できるから						
_	その他()
			Ē	亥当する番号	号を○で囲	んでくた	ごさい
4	入院環境についてお聞きします		満足	ほぼ満足	ふつう	不満	分からない
1				4	3	2	1
2	病室や病棟は静かでしたか?		5	4	3	2	1
3	プライバシーに配慮された環境で	ごしたか?	5	4	3	2	1
4	院内の案内表示は分かりやすかっ	たですか?	5	4	3	2	1
<u>(5)</u>	病棟内で気になるにおいは無かっ	たですか?	5	4	3	2	1
6	病棟・病室のトイレは清潔でした	たか?	5	4	3	2	1

*入院環境についてお気づきの点がありましたらご記入ください



5 職員の接遇・対応についてお聞きします	\#_C	(- (-*)++ -			ハムシナハ
り、蝦夷の接通・対心についての間さしより	満足	ほぼ満足	ふつう	不満	分からない
① 医師の言葉遣いや態度はいかがでしたか?	5	1	3	2	1
② 病状や治療方針の説明はわかりやすかったですか?			3		<u>'</u> . 1
③ 看護スタッフの言葉使いや態度はいかがでしたか?			3		<u>'</u> . 1
④ 看護スタッフは患者の不安や要望に耳を傾けましたか	5	4	3	2	!. 1
					<u>l</u> .
⑤ 看護スタッフはナースコールに速やかに対応しましたか?		4	3	2	<u>!</u> .
⑥ リハスタッフの対応はいかがでしたか?		4	3	2	<u>!</u> .
⑦ 地域連携室職員の対応はいかがでしたか?			3		<u>1</u>
⑧ 事務職員の対応はいかがでしたか?	5	4	3	2	1
*職員の接遇・対応についてお気づきの点がありましたらご記入	くた	ざい			
)
	ĺ	該当する番	号を〇で囲	んでく	ださい
6 下記のことについてお聞かせください	満足	ほぼ満足	ふつう	不満	分からない
① 売店	5	4	3	2	1
② 送迎バス	5	4	3	2	1
③ 日用生活品(日常着、テレビ、冷蔵庫等)	5	4	3	2	1
④ 食堂や休憩室	5	4	3	2	1
⑤ 自動販売機	5	4	3	2	1
6 駐車場	5	4	3	2	1
*上記項目や病院に関することでお気づきの点がありましたらこ	記入	ください	(1		
(·)
>					
	該	当する番号	を〇で囲ん	でくだ	さい
7 入院生活に関することをお聞きします	満足	ほぼ満足	ふつう	不満	分からない
					75.12 5.1
① 季節やイベントに合わせたお食事が提供されていますか?	5	4	3	2	1
② 病院は入院生活を楽しく過ごせるよう工夫していますか?					
*工夫されていると感じたことや、希望することがあればご記入					
()
	5	4	3	2	1
④ 病状や治療、ケアやリハビリの状況などが	<u> </u>		<u>y</u>	<u>~_</u>	
適当な間隔で説明されていますか?	5	4	3	2	1
⑤ 終末期の過ごし方について、病院スタッフと	J		ی		
	ا	1	2	2	4
話し合う場面がありましたか?	ပ	4	<u>3</u>		
				Ž	欠頁へ続く

※入院生活に関することでお気づきの点がありましたらご記入くださ	<u>\(\) \) \</u>
8 定山渓病院を 100 点満点で評価すると何点つけていただけます	か?
	点
9 ご家族や友人等に当院の入院を勧めますか?	
・入院を勧める ・入院を勧めない ・分からない	
10 当院へのご希望・ご要望がありましたらご自由にお書きくださん	1
《定山渓病院ではコロナ禍における感染予防のために、面会制限やおおります。取り組みにつきまして意見・ご要望をお聞かせください。	

〇入院患者満足度アンケート調査〇

今後のより良い病院づくりのため、患者さん・ご家族から当院への評価や希望を伺い、満足度の 向上に役立てていきたいと思いますのでご協力をお願いいたします。

רהו		\ 9 °				
1	入院されている方の性別と年齢を教えてください					
	性別 男性 女性					
	年齢 ・~19歳 ・20歳~39歳 ・40歳~59歳	• 6	○歳~7	79歳	• 8	〇歳~
2	アンケートに記入していただいている方を教えてください					
	・患者本人 ・家族 ・その他()
3	当院を選ばれたきっかけ・理由を教えてください(複数回答	等可)				
	 自宅や家族の家に近いから ケアマネ等の担当者からの紹介 身体抑制をしていないから 送迎バスが利用できるから その他(・リ ・ホ	ハビリカ	が期待 ⁻ -ジを!	できる 見たか	から ^ら
		į	該当する番号	号を〇で囲	んでくた	ごさい
4	入院環境についてお聞きします	満足	ほぼ満足	ふつう	不満	分からない
<u>1</u>	さつなさせはおかったとかの	_	<u>4</u> 4	<u>3</u> 3	2	
3	- <u>病至や病棟は静かでしたか?</u> - プライバシーに配慮された環境でしたか?			3		<u>'</u> . 1
4	院内の案内表示は分かりやすかったですか?	_	<u>-</u>	3	2	
<u>(5)</u>	病棟内で気になるにおいは無かったですか?			3	2	
6		5		3	2	
				· · · · · · · · · · · · ·		

*入院環境についてお気づきの点がありましたらご記入ください



5	職員の接遇・対応についてお聞きします	満足	ほぼ満足	ふつう	不満	分からない
1	医師の言葉遣いや態度はいかがでしたか?	5	4	3	2	1
2	病状や治療方針の説明はわかりやすかったですか?	5	4	3	2	1
3	看護スタッフの言葉使いや態度はいかがでしたか?		4	3	2	1
4	看護スタッフは患者の不安や要望に耳を傾けましたか	5	4	3	2	1
5	看護スタッフはナースコールに速やかに対応しましたか?	5	4	3	2	1
6	リハスタッフの対応はいかがでしたか?	5	4	3	2	1
7	地域連携室職員の対応はいかがでしたか?	5	4	3	2	1
8	事務職員の対応はいかがでしたか?	_	4	3	2	1
*#	戦員の接遇・対応についてお気づきの点がありましたらご記え	入くた	ごさい			
()
			該当する番	号をOでB	囲んでく	ださい
6	下記のことについてお聞かせください	満足	ほぼ満足	ふつう	不満	分からない
1	売店	5	4	3	2	1
2	送迎バス	5	4	3	2	1
3	日用生活品(日常着、テレビ、冷蔵庫等)	_	4	3	2	1
4	食堂や休憩室	5	4	3	2	1
<u>(5)</u>	自動販売機	5	4	3	2	1
6		5	4	3	2	1
*]	- 記項目や病院に関することでお気づきの点がありましたらご	ご記え	くださ	ر ۱		
()
			該当する番号	号をOでB	囲んでく	ださい
7	退院支援についてお聞きします。	満足	ほぼ満足	普通	不満	分からない
1	退院後の生活がイメージできましたか?	5	4	3	2	1
2	リハビリは退院後の生活に対して具体的な目標を立てて					
	訓練を実施していましたか?	5	4	3	2	1
(3)				3	2	1
4	退院に向けた不安は解決できましたか?			3		1
<u>(5)</u>		···· <u>·</u>				
	ついての説明は分かりやすかったですか?	5	4	3	2	1
6		<u> </u>		<u>v</u>	<i>⊆</i>	
<u> </u>	担当者に伝わっていましたか?	5	1	3	2	1
	IEコロにIA1/ノノ CV IO UICN:	J	'	U		

次頁へ続く

※退院支援に関することでお気づきの点がございましたらご記入ください(
8 定山渓病院を 100 点満点で評価すると何点つけていただけますか?
点
9 ご家族や友人等に当院の入院を勧めますか?
・入院を勧める ・入院を勧めない ・分からない
10 当院へのご希望・ご要望がありましたらご自由にお書きください
《定山渓病院ではコロナ禍における感染予防のために、面会制限やオンライン面会を実施しております。取り組みにつきまして意見・ご要望をお聞かせください》