



平成27年度 患者満足度調査結果のご報告

当院では、平成28年3月に患者満足度調査を実施しました。
ご協力くださいました患者さん、ご家族の皆様に心よりお礼を申し上げます。
調査の結果をまとめましたので報告します。

調査結果より、私たちが日ごろ提供している医療サービスについて、患者さんがどのように評価され、そしてどのようなことを望まれているのかを再認識することができました。
この調査結果は病院全体に伝達し、より一層サービスの向上を図っていきたいと思います。

私たちは、さらに「信頼され、愛される病院」となるよう、あたたかい医療サービスの提供をめざしてまいります。

社会医療法人愛生会 総合上飯田第一病院 サービス向上委員会

【 調査概要 】

調査方法

アンケートを患者さんに配布し、院内の回収箱または郵送にて回収

外来

- ◇ 調査対象 外来患者
- ◇ 調査日 平成28年3月2日(水)～3日(木)
- ◇ 回答状況

| 配布数 | 回収数 | 回収率 | 有効回答数 | 有効回答率 |
|-----|-----|-----|-------|-------|
| 643 | 517 | 80% | 514 | 99.4% |

入院

- ◇ 調査対象 入院患者
- ◇ 調査日 平成28年3月7日(月)～25日(金)
- ◇ 回答状況

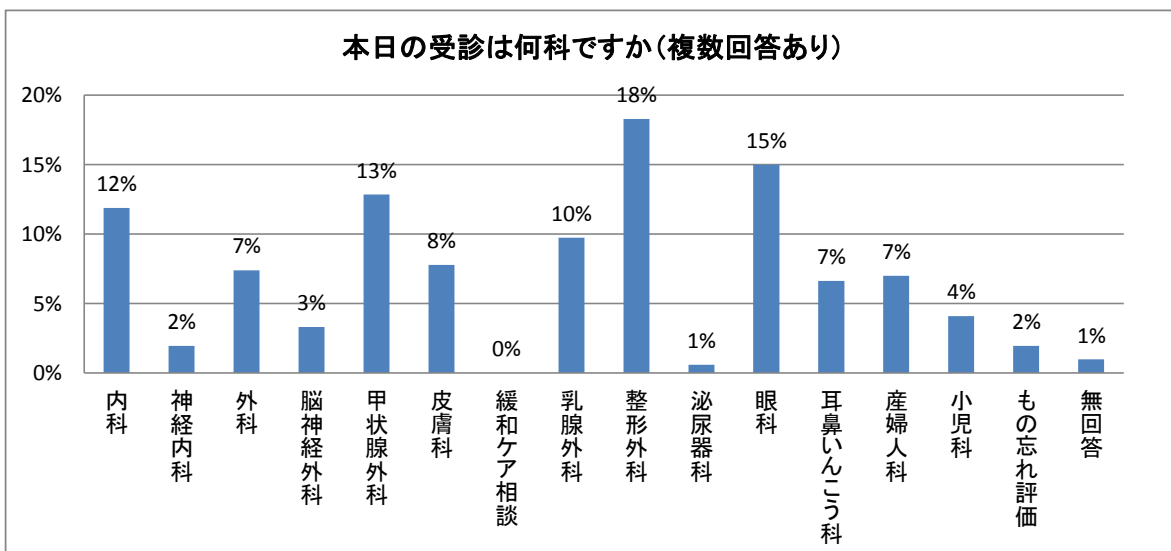
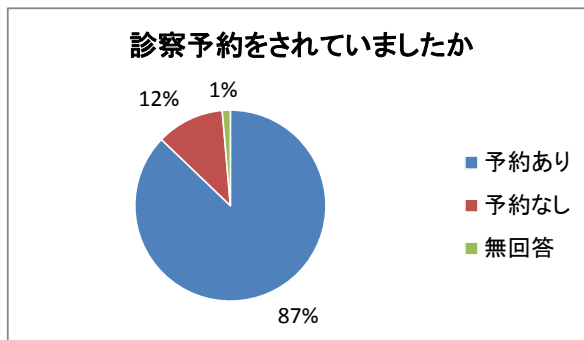
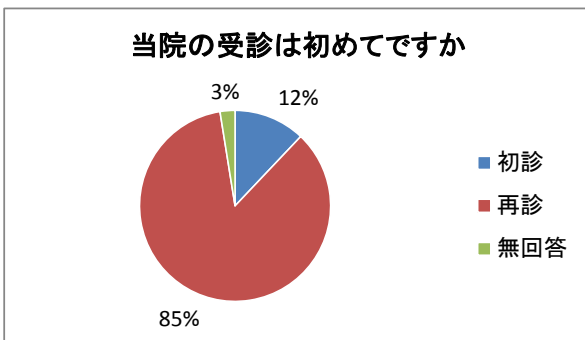
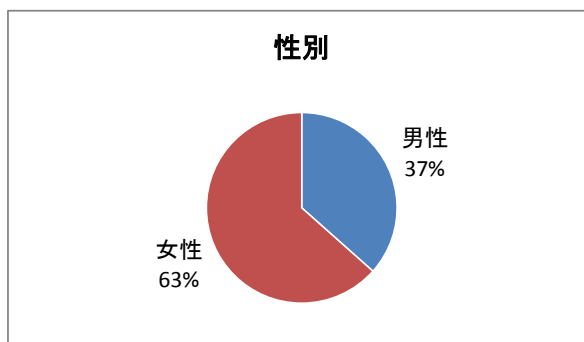
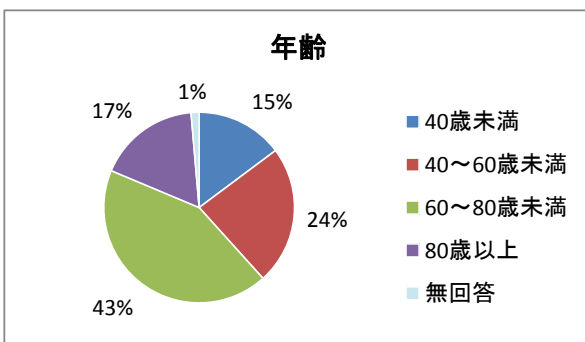
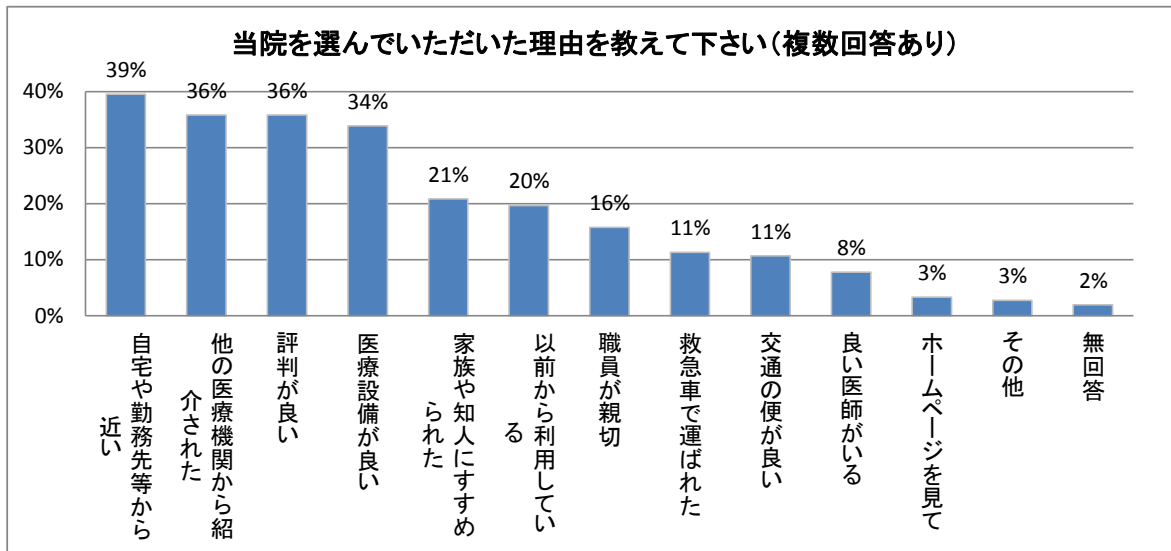
| 配布数 | 回収数 | 回収率 | 有効回答数 | 有効回答率 |
|-----|-----|-------|-------|-------|
| 186 | 97 | 52.2% | 97 | 100% |

医療サービスについての質問は5段階評価でお答えいただきました

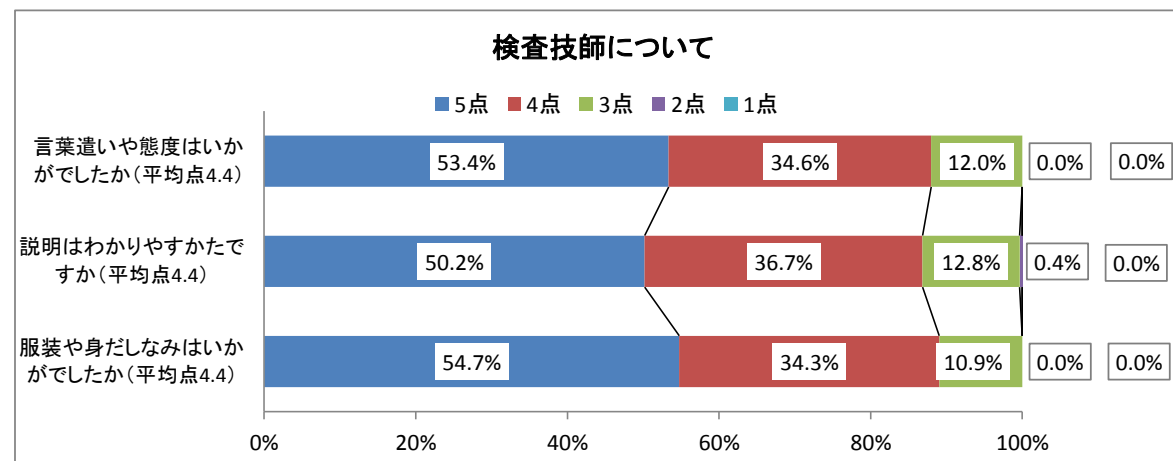
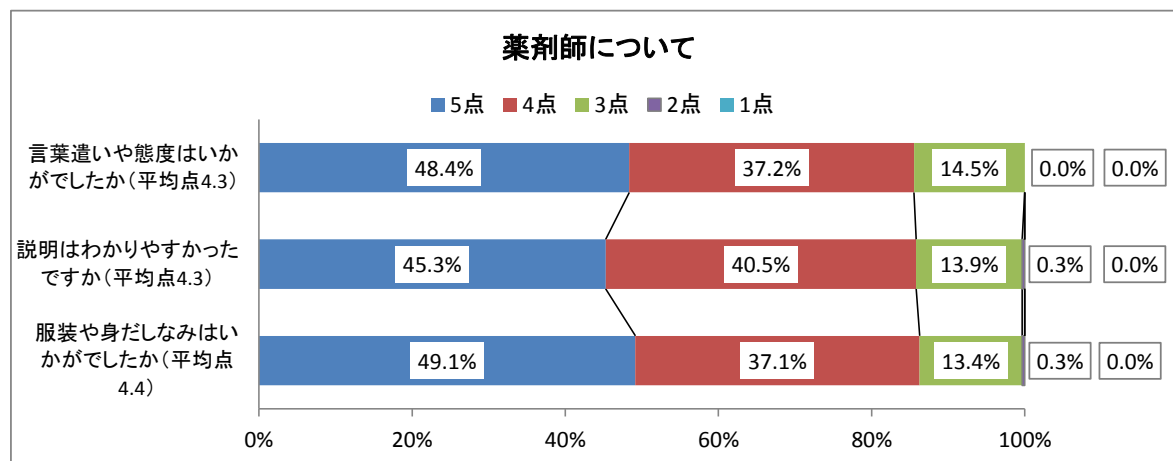
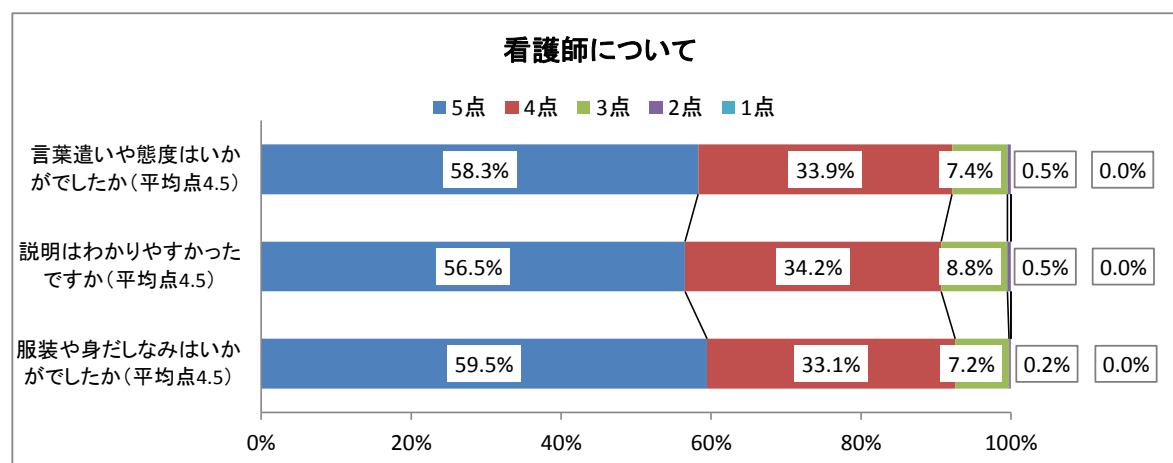
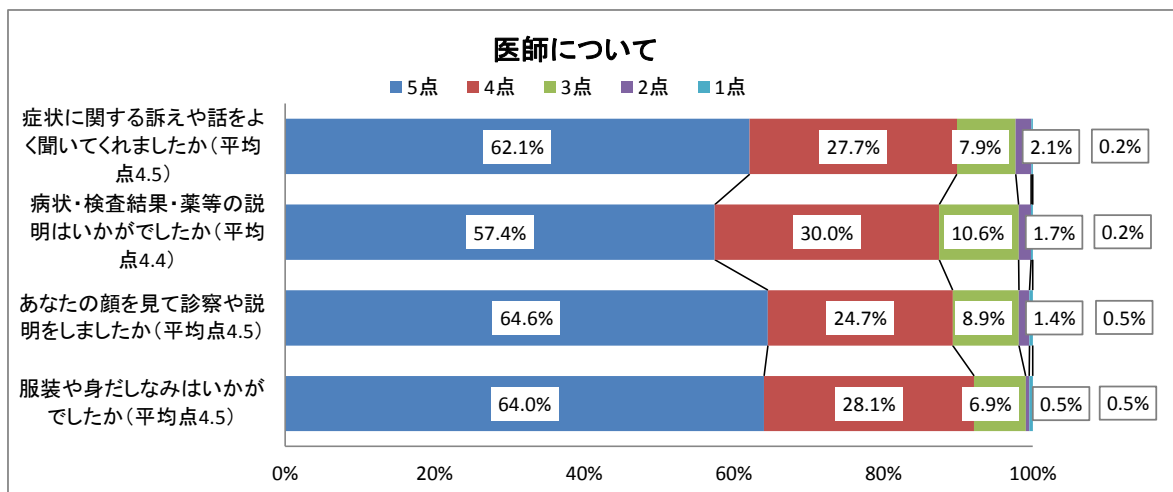
← 満足 5 4 3 2 1 不満足 →

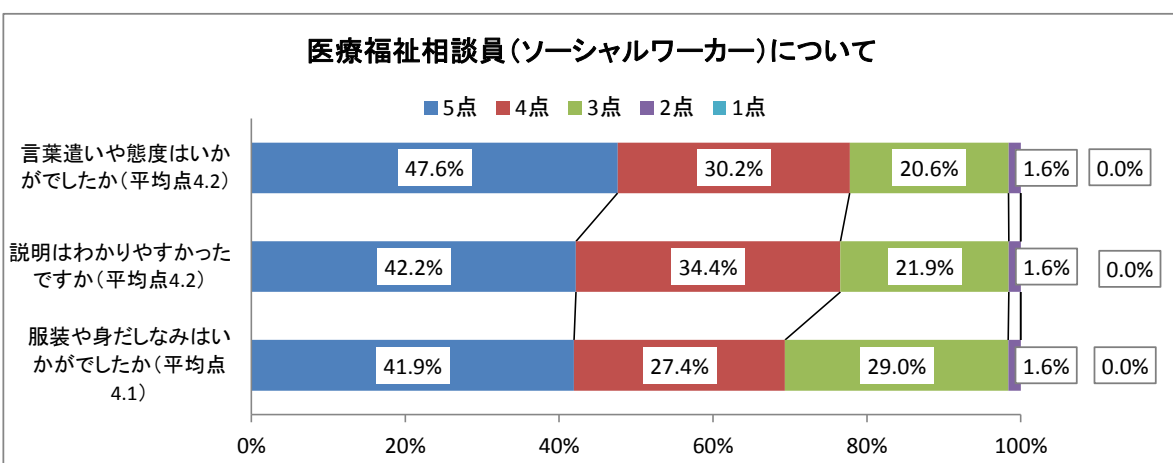
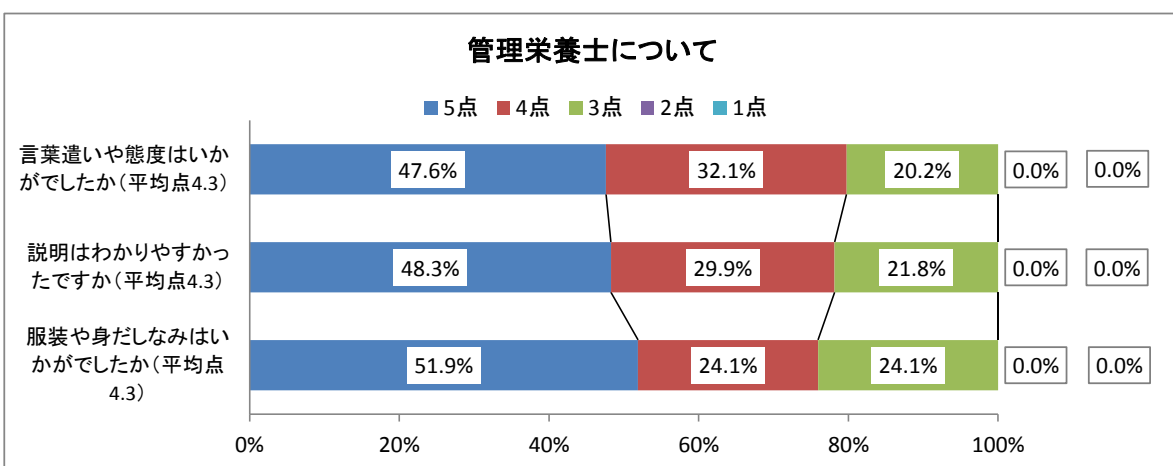
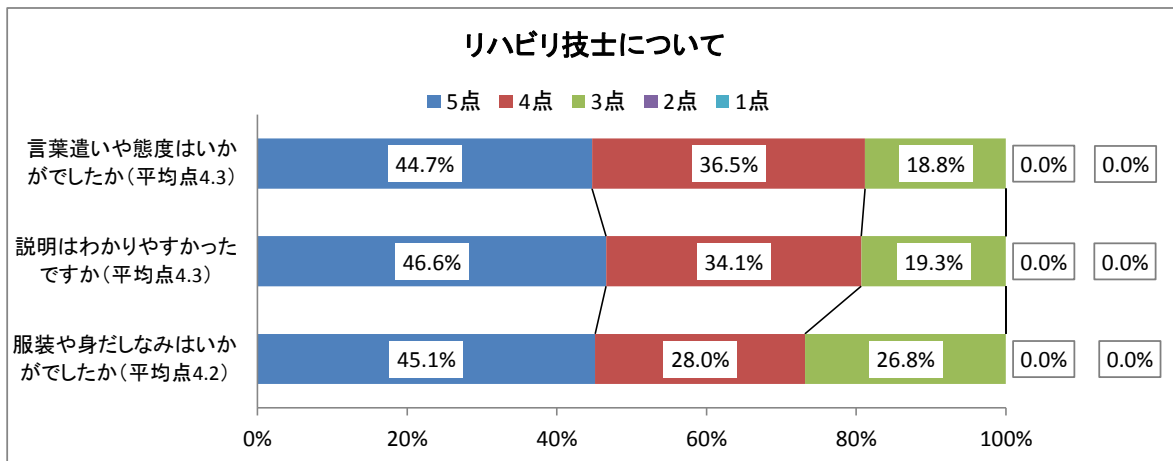
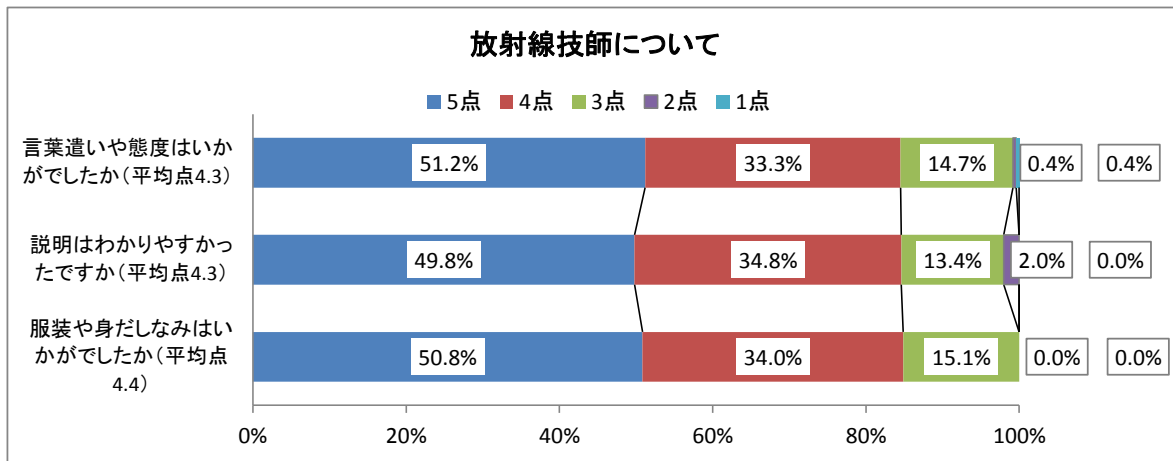
【 外 来 】

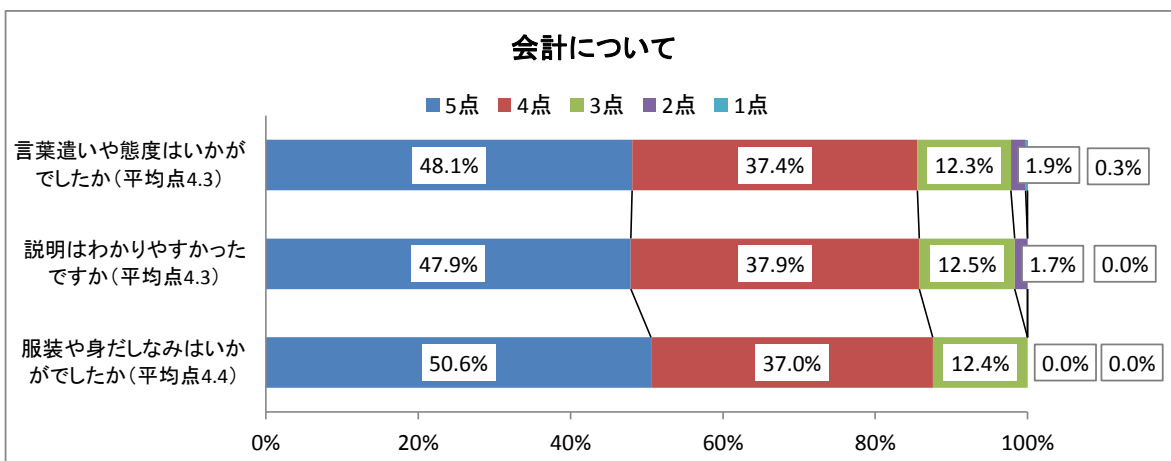
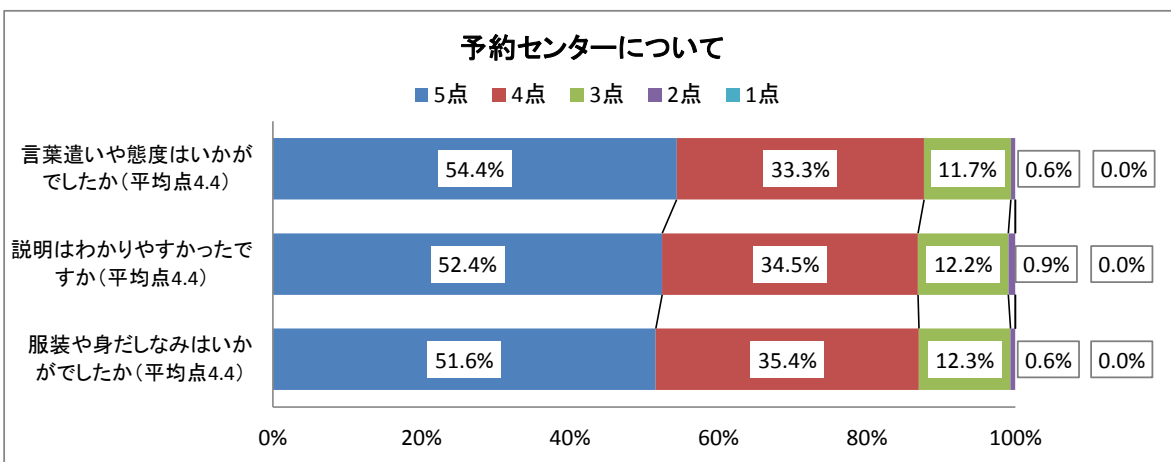
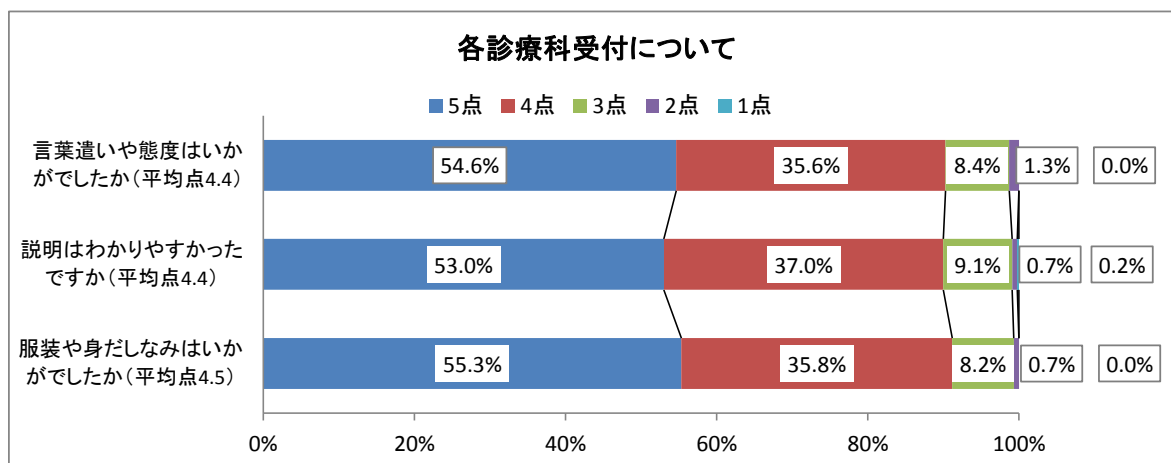
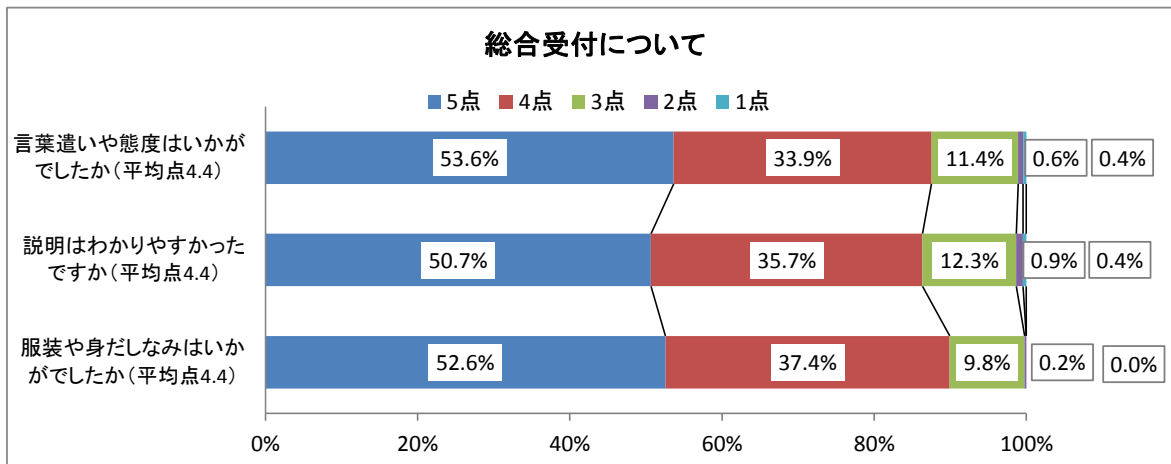
患者さんについてお聞きします



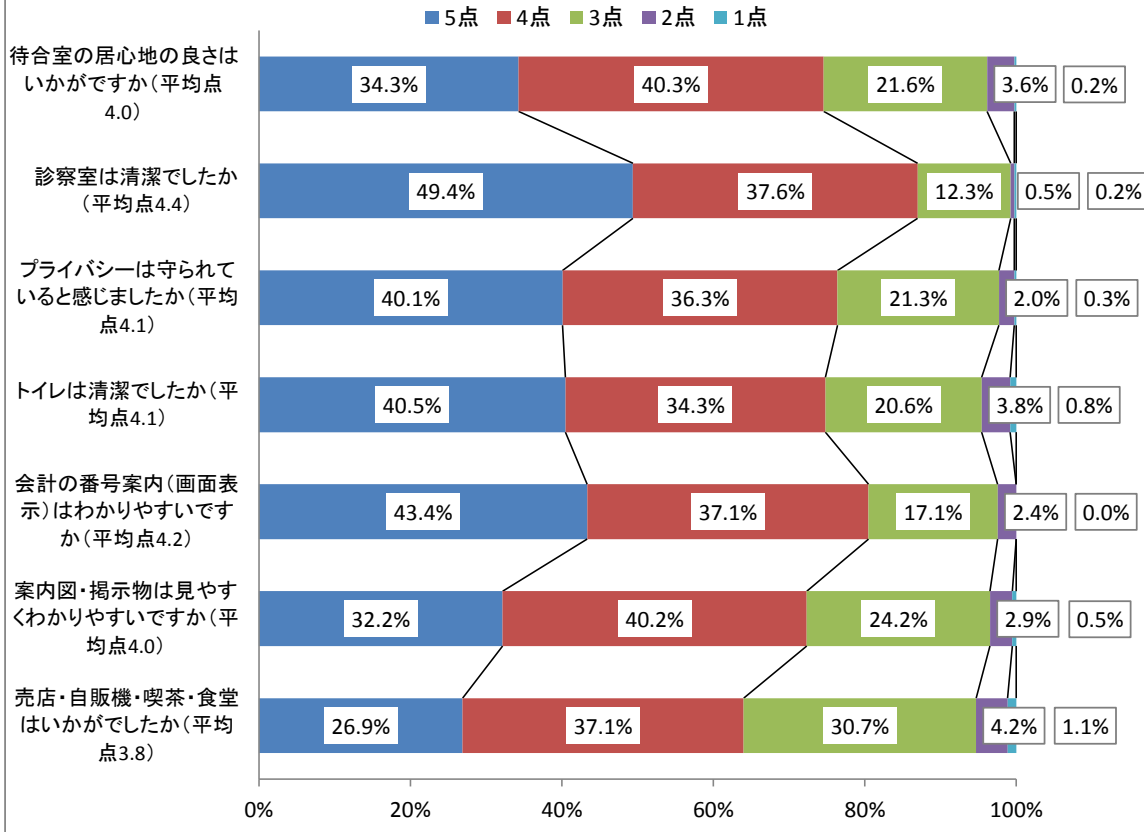
医療サービスについてお聞きます



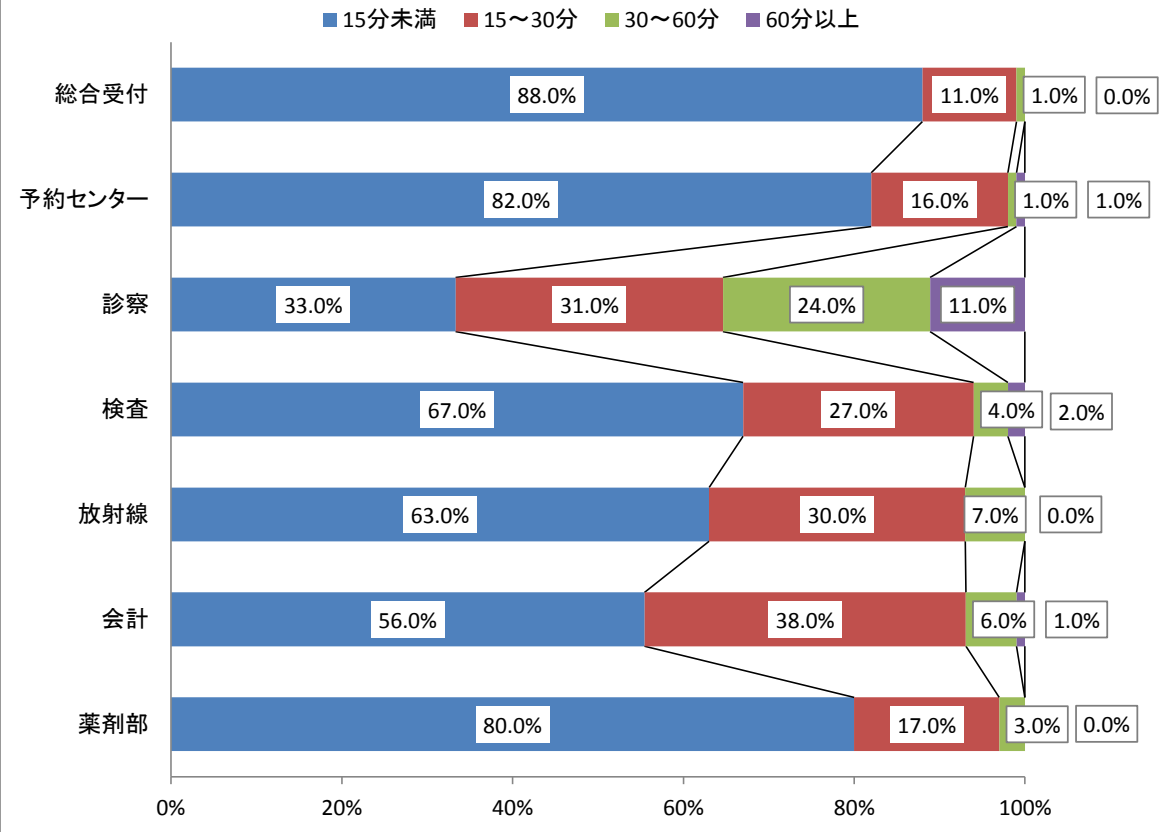




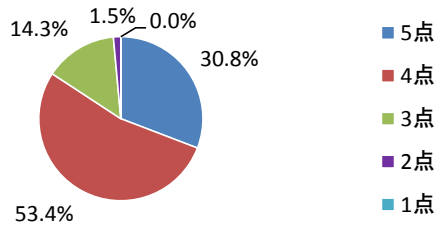
当院の設備・環境について



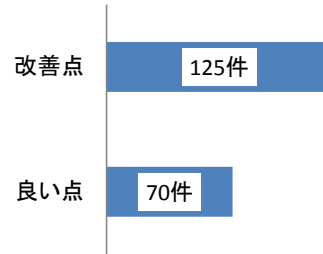
それぞれの場所でお待たせした時間はどれ位でしたか



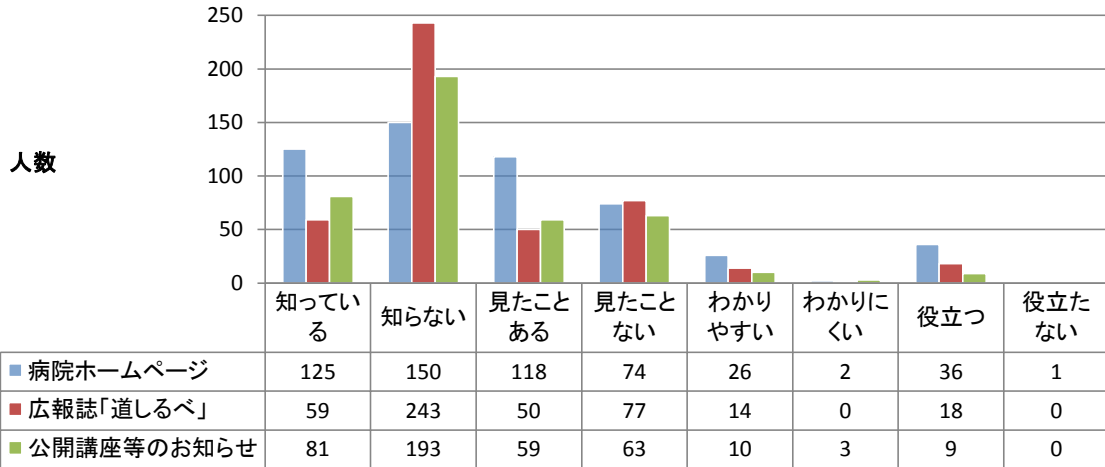
総合的に当院を5点満点で評価すると何点ですか（平均点4.1）



自由記載欄のご意見

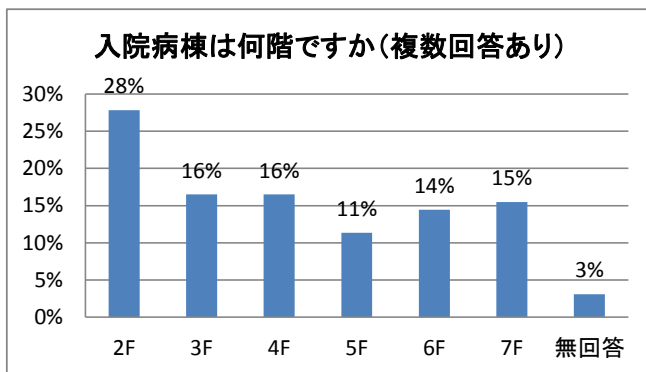
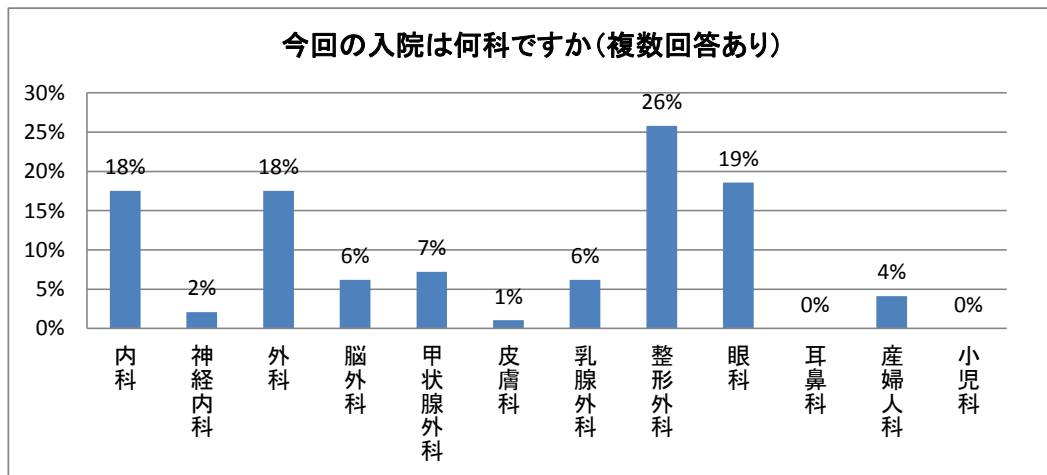
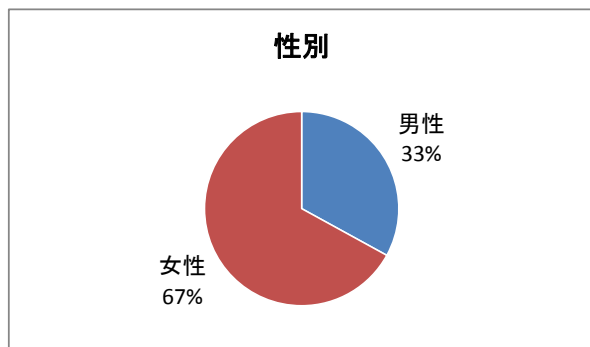
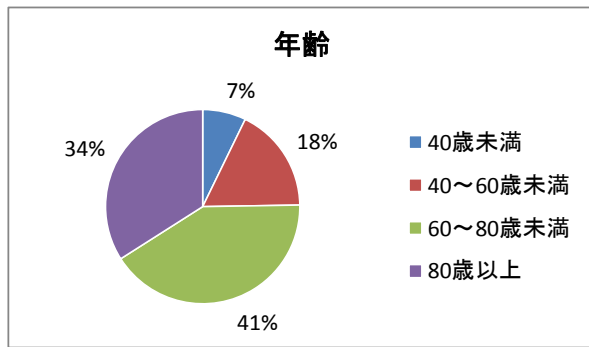
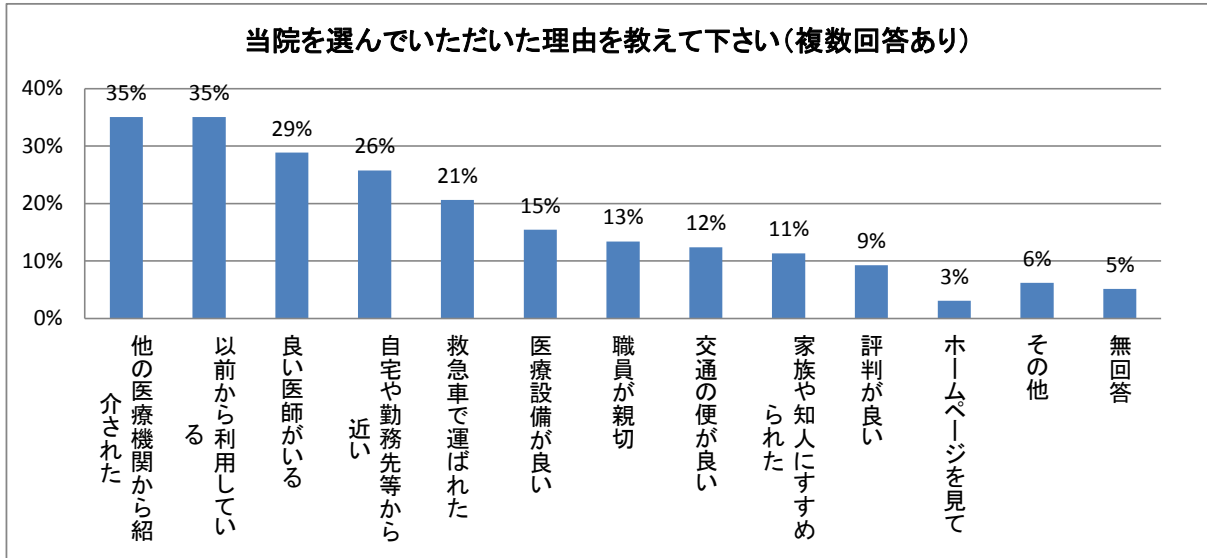


当院の広報活動について

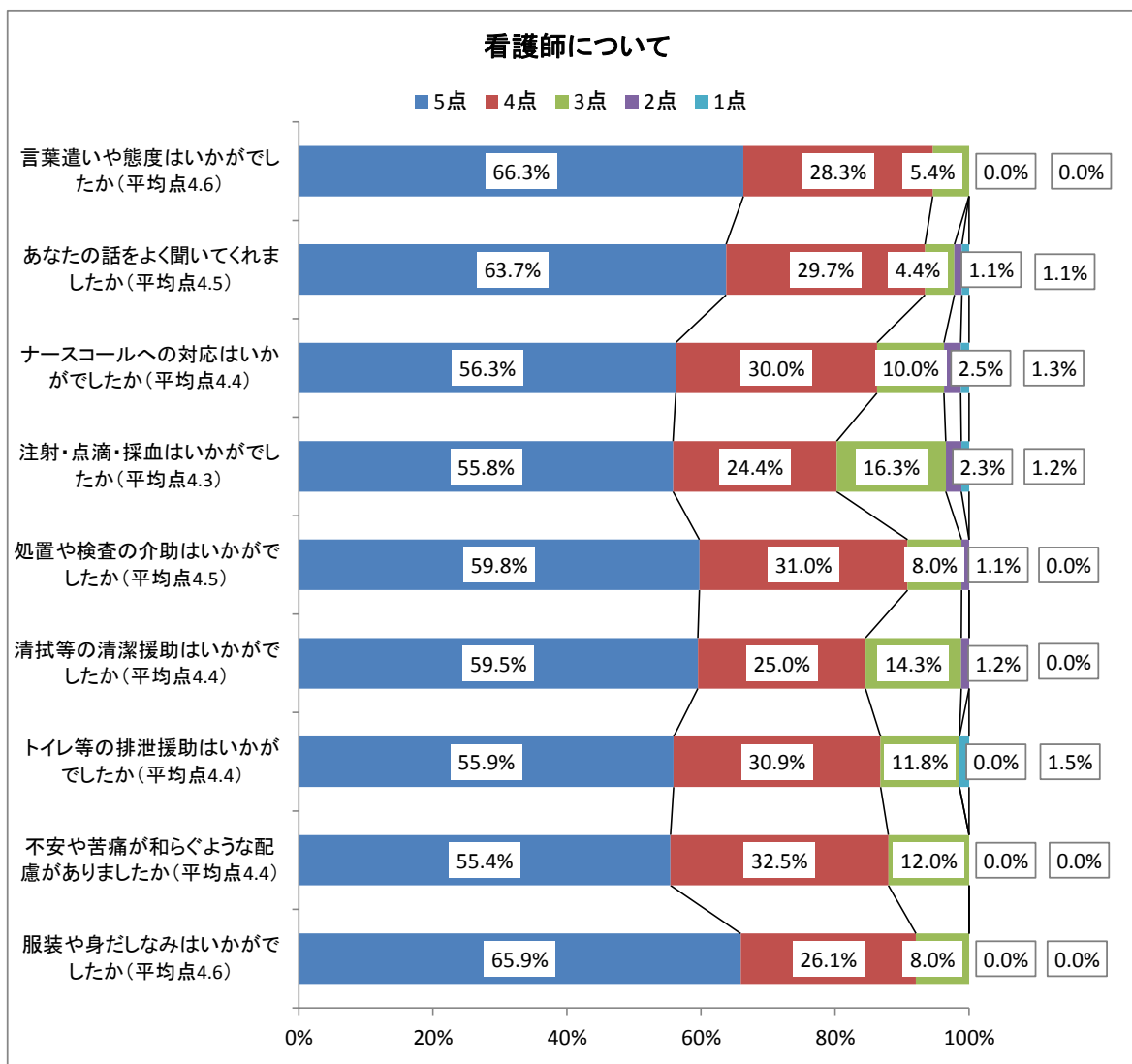
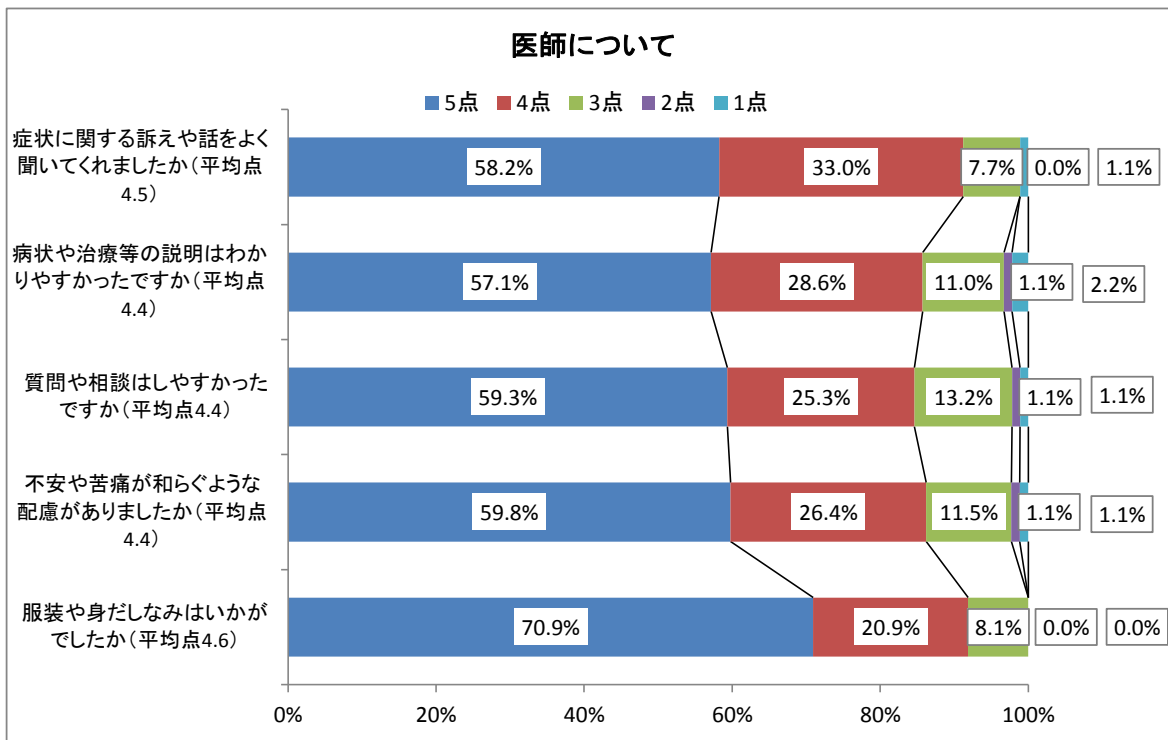


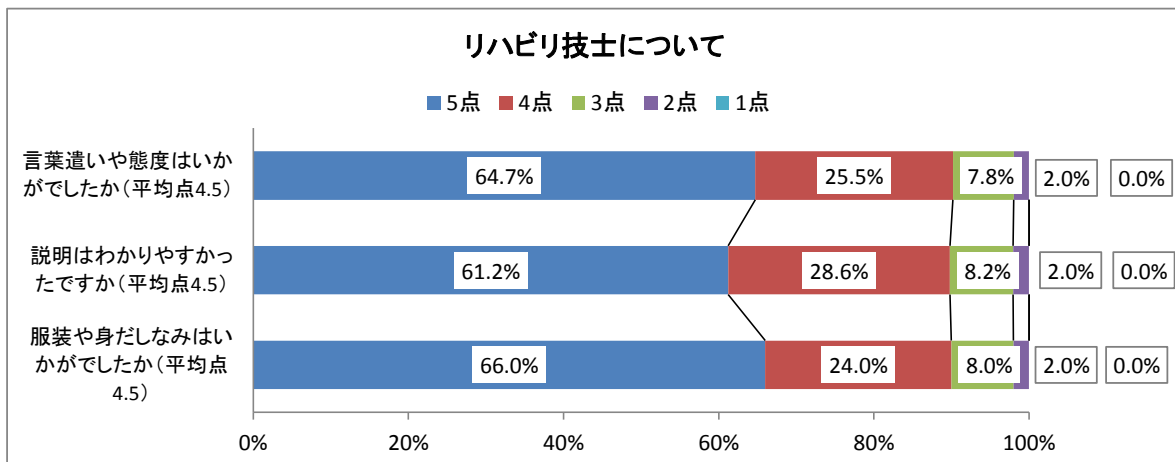
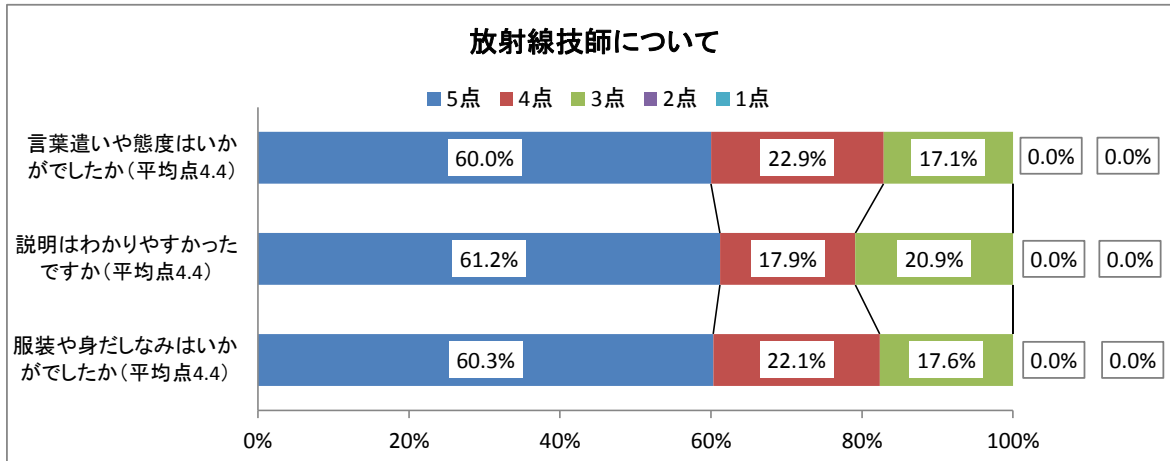
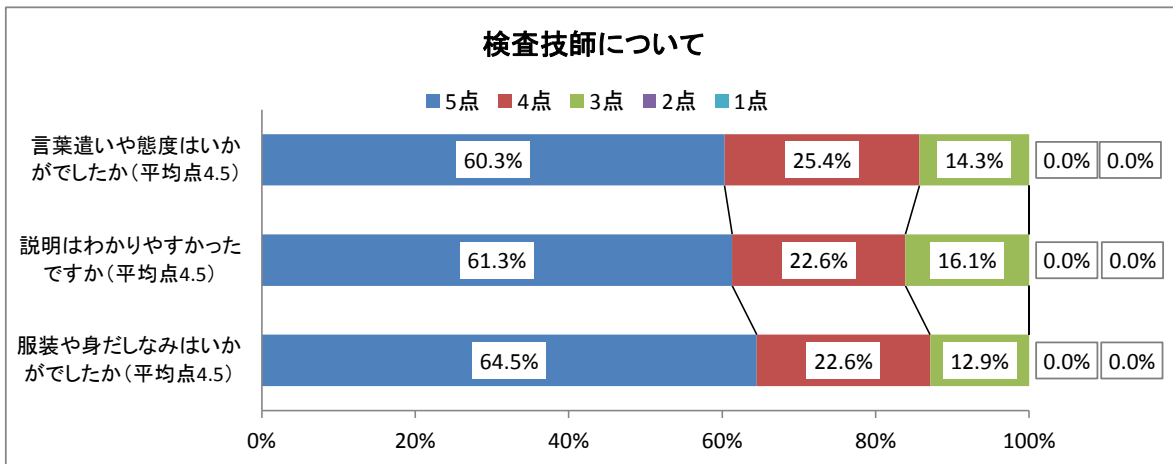
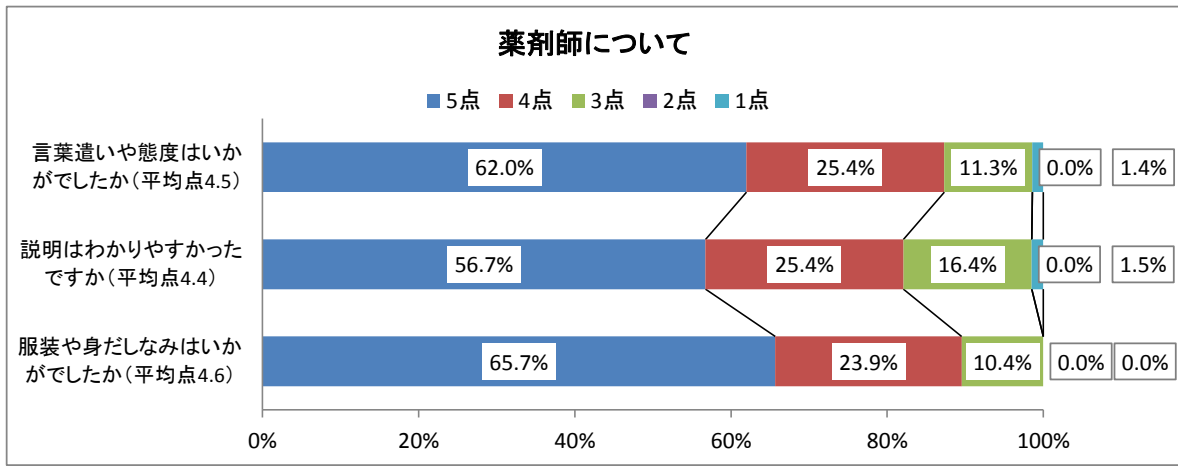
【入院】

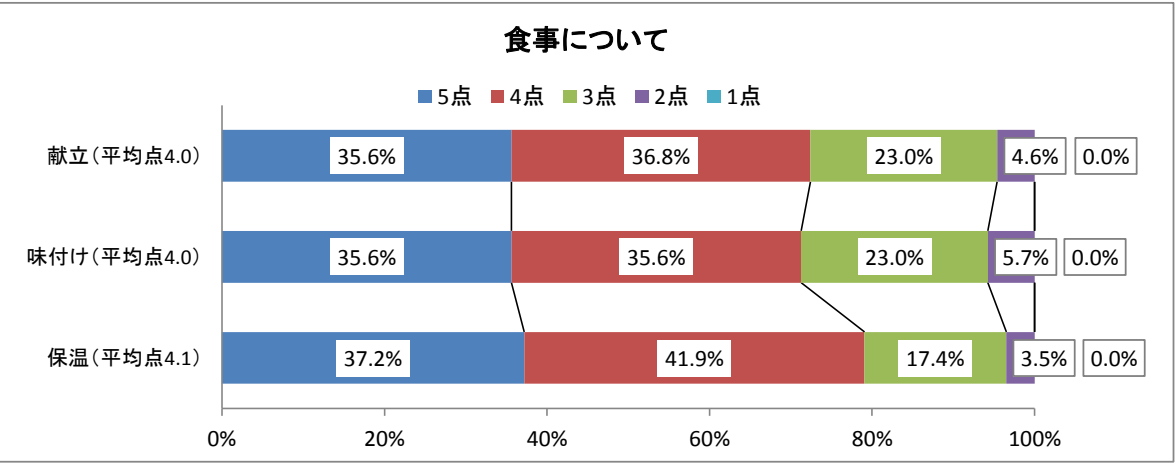
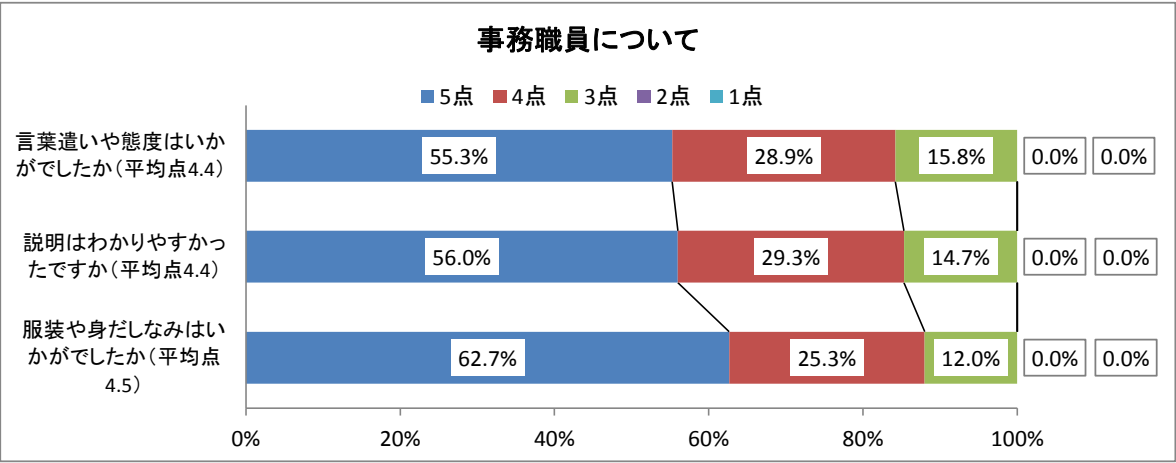
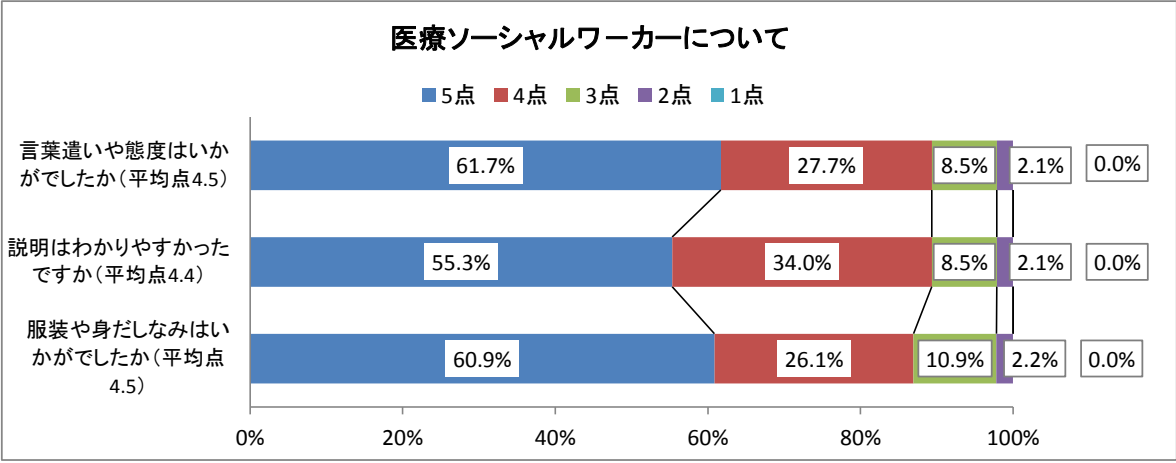
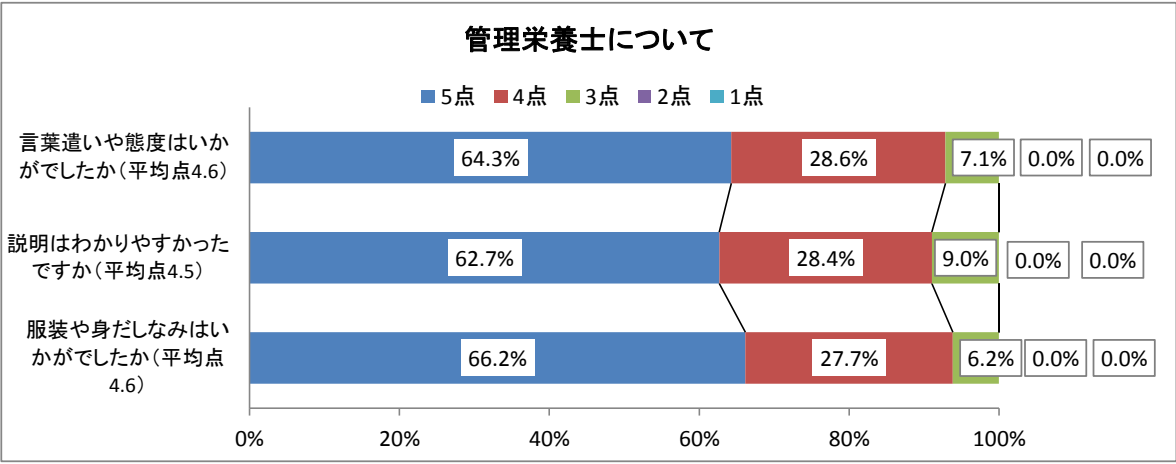
患者さんについてお聞きします

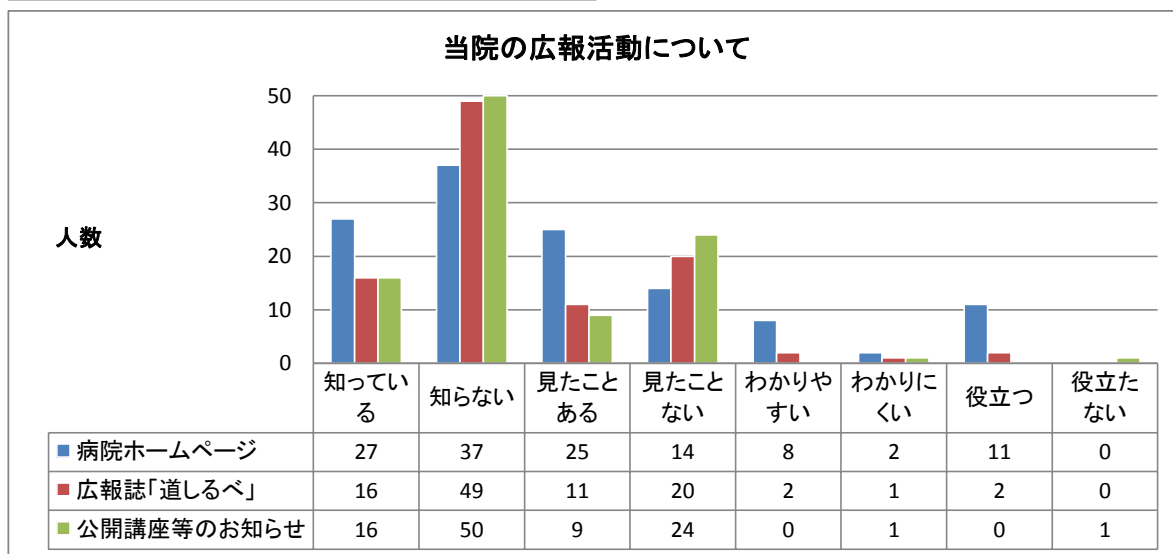
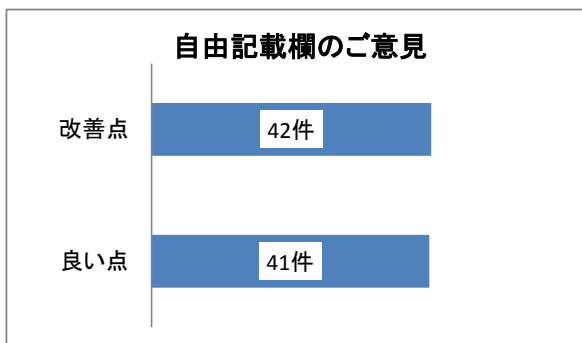
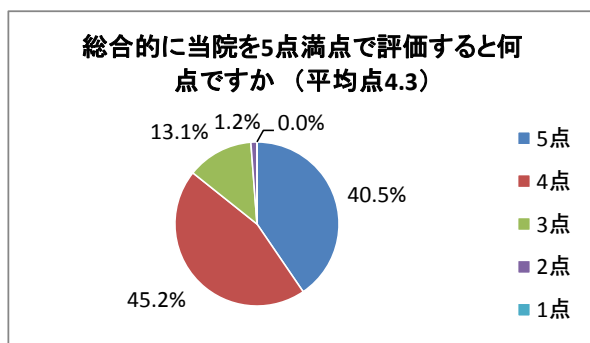
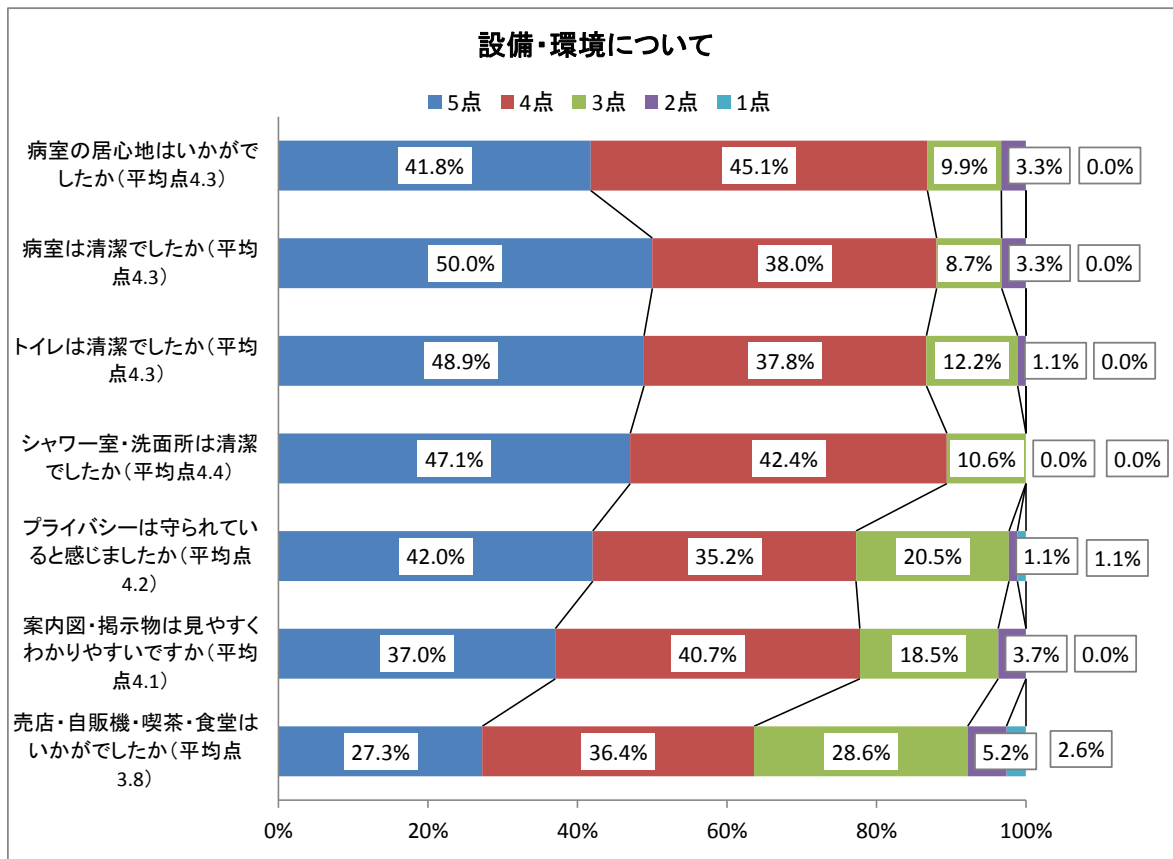


医療サービスについてお聞きします









【自由記載欄 ご意見の一部】

貴重なご意見をいただきました。

| 患者さんからのご意見 | 病院の改善策など |
|---|--|
| 医師からその都度、病気や症状、薬の説明をしてもらいたいです。 | 医師は患者さんのお話をよくお聴きし、検査結果や病状、治療について、わかりやすい説明を心がけています。病気についてご不明な点は遠慮なくお尋ねください。 |
| 診察時間が短いので、もう少しゆっくり話を聞いてほしいです。 | |
| 受付、会計と混みすぎて、車椅子が多くなったのでぶつかります。 | 2月より会計システムを変更し、会計計算のできた患者さんの番号がモニターに表示されるようになりました。 |
| 会計方法が少しわかりづらかった。他にもわからない人がいました。 | 受付待合室のレイアウトを変えて通路を広げ、車椅子の移動をしやすいしました。また、総合受付と会計に車椅子優先窓口を設けました。新設のモニターや会計番号発券機のご案内など、わかりやすい説明を行ってまいります。 |
| 外科の待合室が狭いです。車椅子の移動に支障があります。 | 外科待合室は、椅子と備品の配置を変え通路を広くしました。また、救急車の受入れ場所を、外来棟(北館)から入院棟(南館)に変更し混雑の解消を行いました。これによって、待合室のスペースの拡張を行いました。 |
| 会計の自動精算機を置いてほしい。 | 会計の自動精算機は、設置場所の確保が困難なため設置できません。 |
| 診察も会計と同じように番号でやってほしい。 | 患者さんを診察室にお呼びする時に、お名前ではなく番号表示でお呼びするシステムについては、現在のところ設置できません。 |
| 診察の待ち時間が長いです。予約時間を過ぎていても説明してくれない事があります。 | お待たせして申し訳ありません。お待たせする時間を短縮できる対策を検討してまいります。職員は待合室の状況を観察し、患者さんに診察状況や待ち時間の目安がわかる説明を行ってまいります。 |
| 乳腺エコーとマンモグラフィー検査の時に、検査場所でその都度着替えるのが不便です。検査の部屋も寒かったです。 | 乳腺エコー・マンモグラフィー検査を受けられる時は、乳腺センターで検査着に着替えて頂いてから、検査・診察を受けて頂けるようになりました。お着替えが一度で済みます。検査中は、敷き物や掛け物、室温を調節し、寒くない配慮を行います。 |
| 入院中、看護師さんが複数みえて、どの方が担当看護師さんなのかわからず間違えて相談したりしました。 | 病棟の看護師は昼夜交代制で日々入れ替わります。日中は病室の入口に担当看護師の名前を表示しておりますが、担当がおわかりにならない時は、お近くの看護師にお声をかけて下さい。 |
| 病棟の夜間の看護師さんの人員が少し少ない気がします。 | 日中に比べ夜間の職員数は少ないですが、患者さんに安心して療養して頂けるよう努めてまいります。(当院は「7対1入院基本料」の施設基準を満たしております) |
| 点滴が漏れていました。その後の対応は良かったですが、ナースが忙しそう遠慮してしまいます。 | 申し訳ありませんでした。点滴の観察を十分に行います。看護師には遠慮なくお声をかけて下さい。 |
| テレビと冷蔵庫の料金を無料にしてほしいです。 | テレビ・冷蔵庫はリース物品のため有料とさせていただきます。ご理解ください。 |
| 売店を広くし、品揃えを増やしてほしい。 | 売店は病院建物の構造上拡張することは困難です。ご理解ください。 |
| 駐車場が満車で停められない時があります。駐車場の待ち時間が長いです。 | 11月より駐車場を増設しました。増設に伴い、病院駐車場のご利用方法、割引額が変更になります。 |

また、次のようなご意見もいただきました。

| |
|---|
| 待合室の椅子は高さが高くなりありがたいです。色が清潔で明るい感じがします。座り心地が良いです。 |
| 会計システムが変わり、スムーズで早くなったと思います。職員も親切でした。 |
| 会計が番号になって便利になったと思います。 |
| 小児科の先生と看護師の方がやさしく接して下さり緊張がほぐれました。 |
| 先生がていねいに話を聞いて下さるので嬉しいです。 |
| 外来の看護師さんはやさしい方が多いので、検査の時の不安感が和らぎます。 |
| 予約の受付は、電話の対応も含めてとても気持ちよく、親切なのが毎回嬉しかったです。 |
| 大腸内視鏡検査を受けた時、医師自ら検査をして頂き質問もその場でお聞きすることができました。検査前の準備も丁寧な説明を聞けました。設備も整えてあり助かりました。 |
| 入院中、皆さん明るく声かけして下さいととても話しやすかったです。ナースコールにもすぐ対応して頂き、安心して過ごせました。 |
| 麻酔科の先生が術前・術後に何度もお声かけして下さい不安が払拭されました。 |
| 手術が終わって集中治療室での長かった時間、身体が動かせず、喉がカラカラになってしまい、何度かナースの方に口に氷を入れて頂き、本当に何か心救われたみたいでした。執刀して頂いた先生、麻酔の先生、ナースの方々、本当に感謝です。今後の患者様の手術、がんばって下さいませ。 |
| 管理栄養士さん、作業療法士さん、臨床心理士さん、薬剤師さん、どの方も対応・説明が優れていて、きめ細かく親切でわかりやすく参考になりました。 |