



平成26年度 患者満足度調査結果のご報告

当院では、平成27年2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、ご家族の皆様にご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く思います。

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、院内に設置した回収箱、又は郵送にて回収

外来

- ◇ 調査対象 外来患者
- ◇ 調査日 平成27年2月4日(水)～5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
778	581	74.7%	576	99.1%

入院

- ◇ 調査対象 入院患者
- ◇ 調査日 平成27年2月9日(月)～20日(金)
- ◇ 回答状況

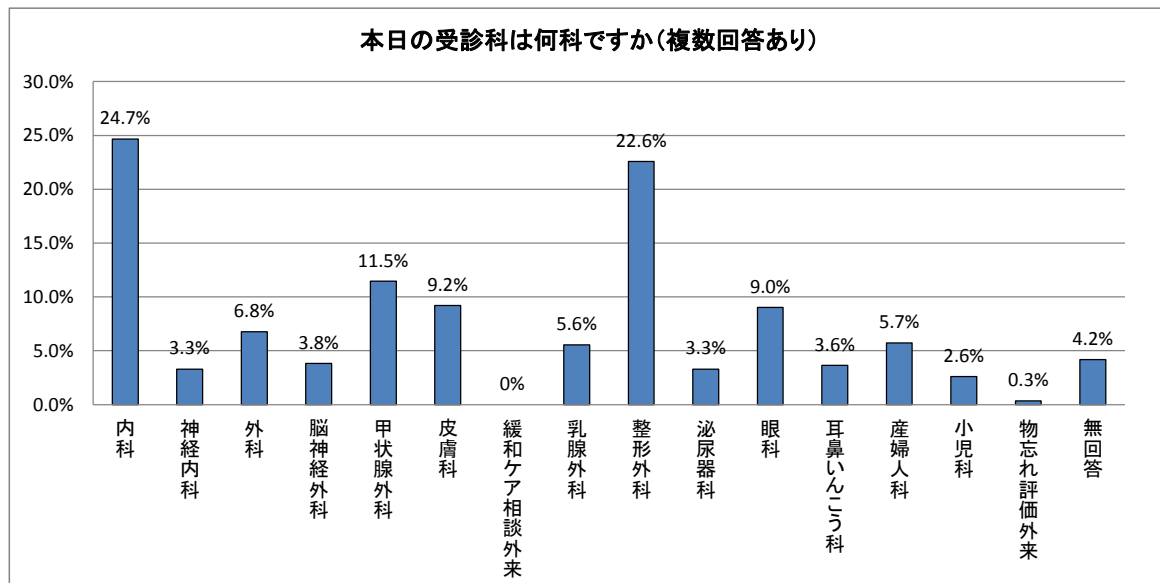
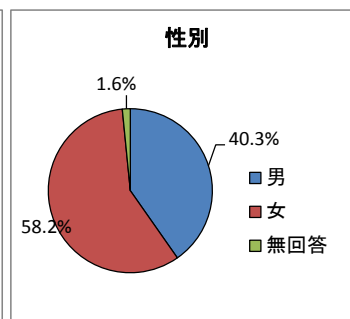
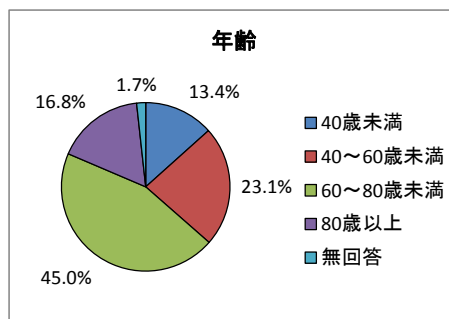
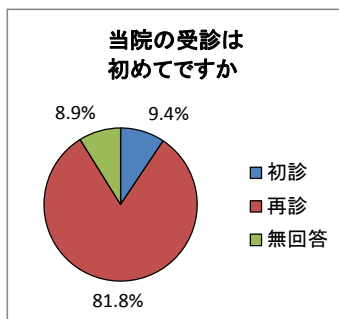
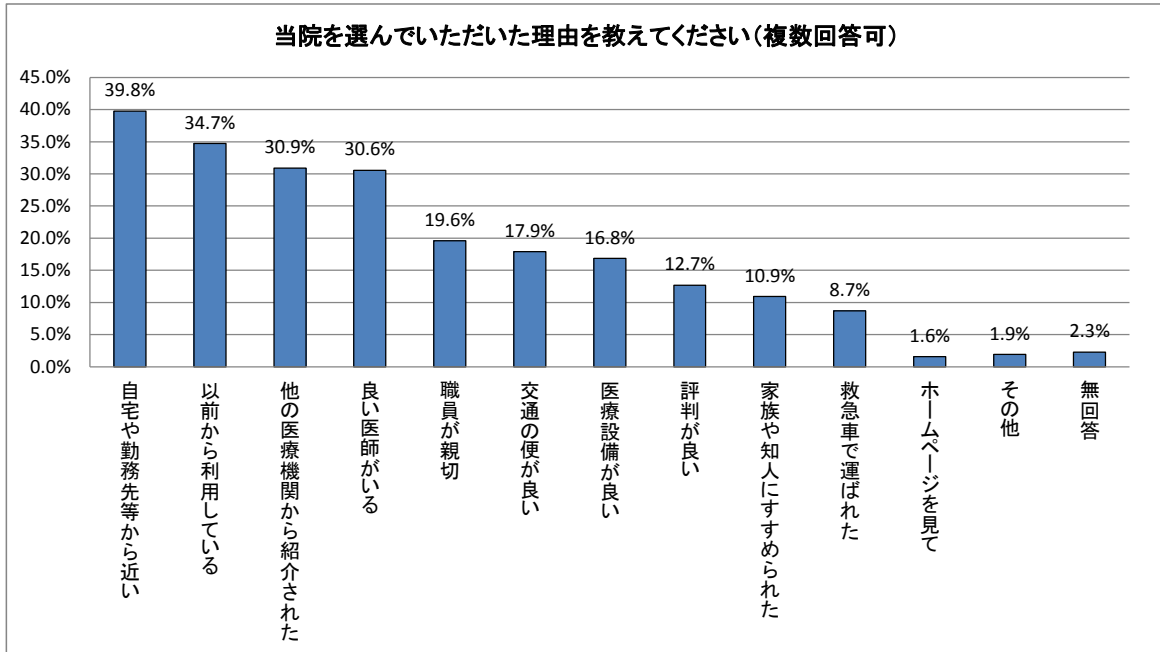
配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
204	124	60.8%	122	98.3%

医療サービスについての質問には5段階評価でお答えいただきました

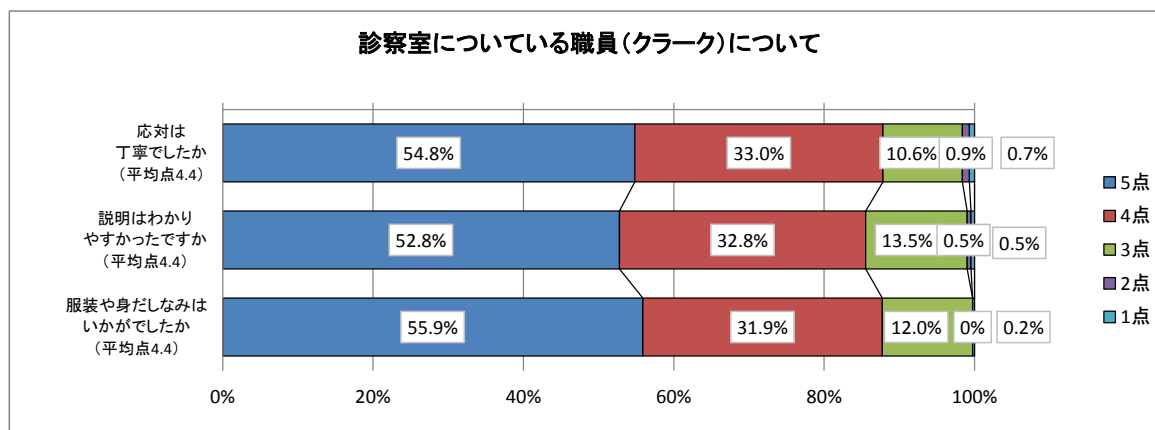
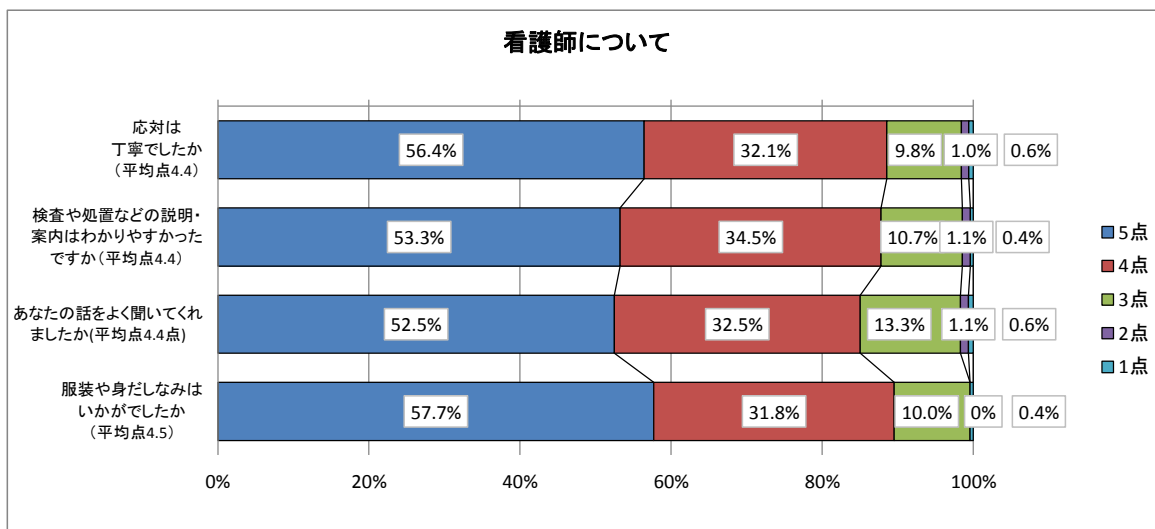
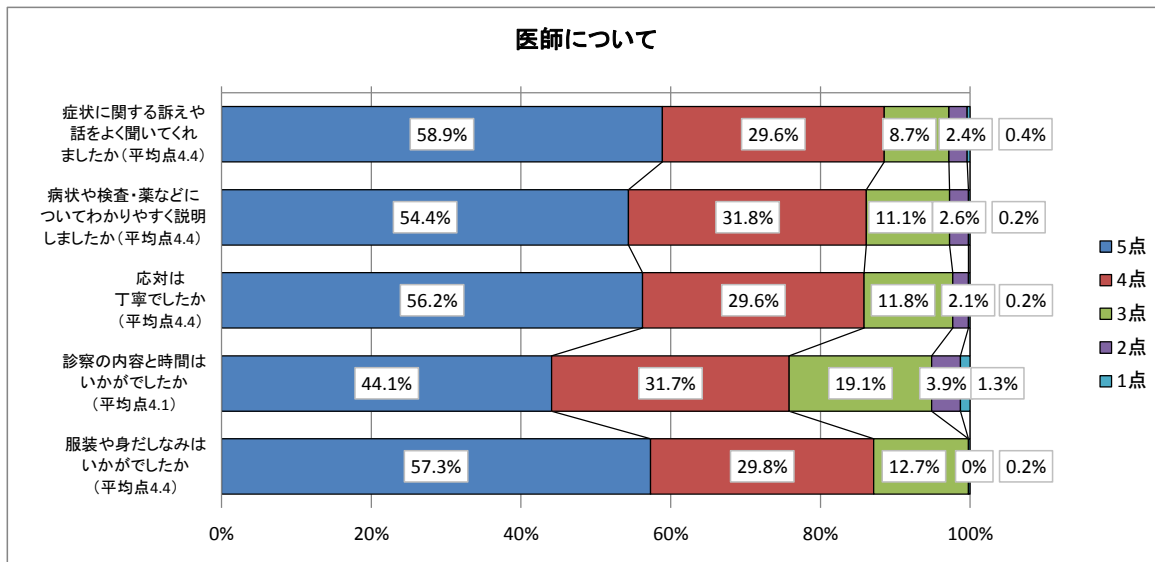
← 満足 5 4 3 2 1 不満 →

【外来】

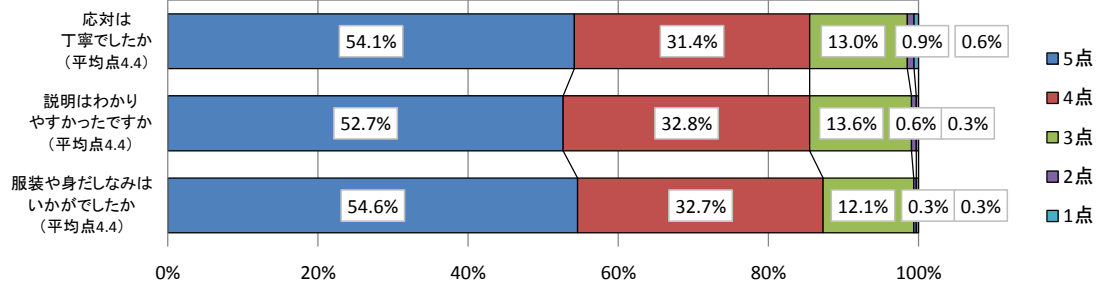
患者さんについてお聞きます



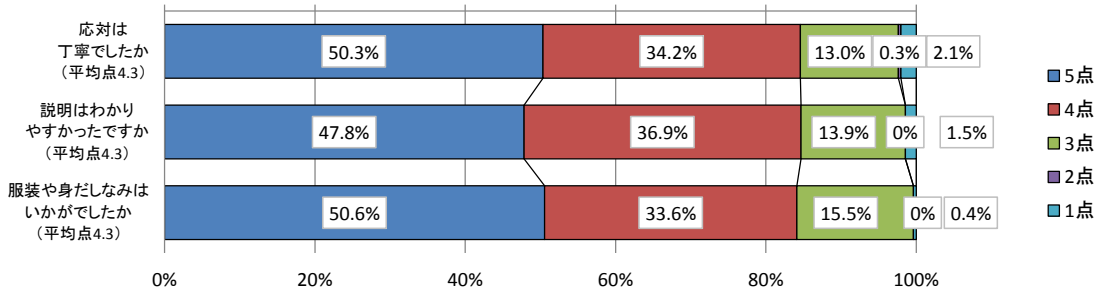
医療サービスについてお聞きします



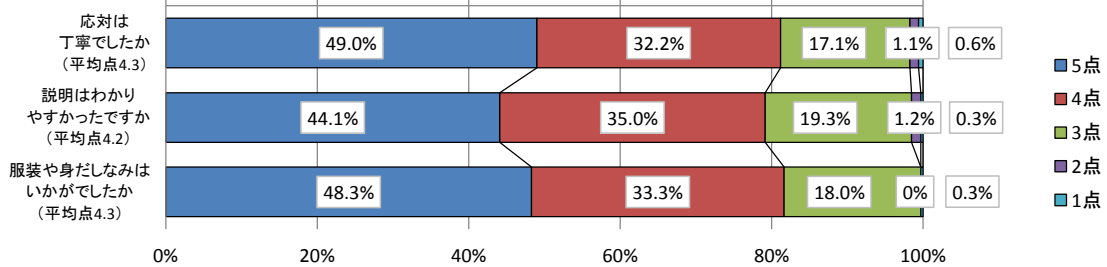
検査技師(採血・心電図・エコーなど)について



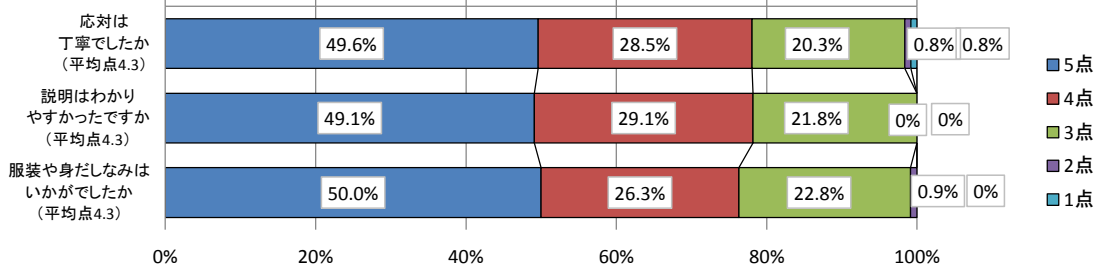
放射線技師(レントゲン・CT・MRなど)について



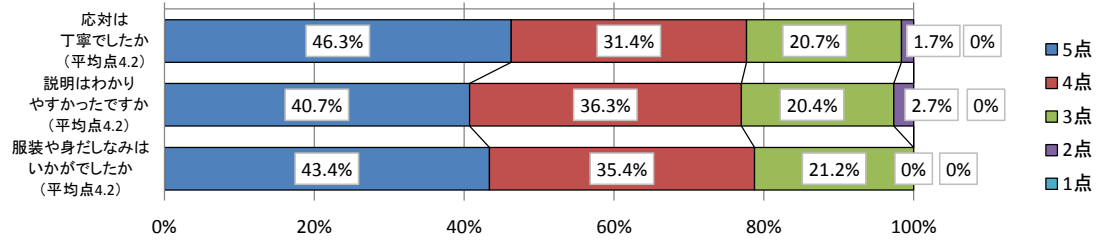
薬局(処方箋・お薬渡し)について



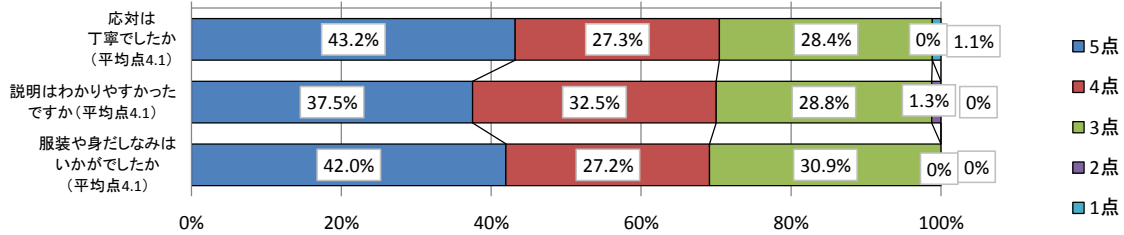
リハビリ技士について



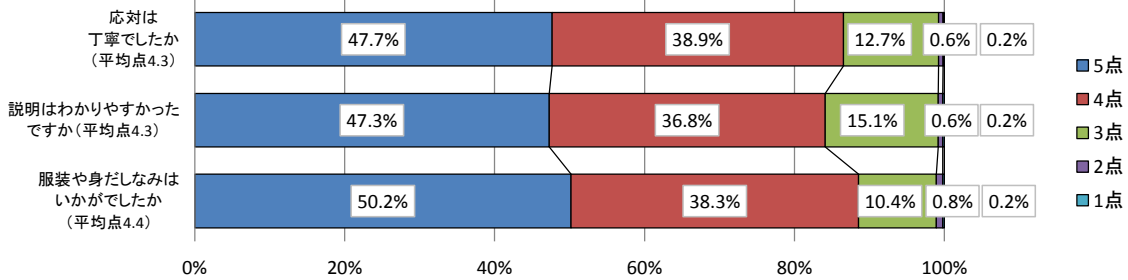
管理栄養士(食事・栄養相談など)について



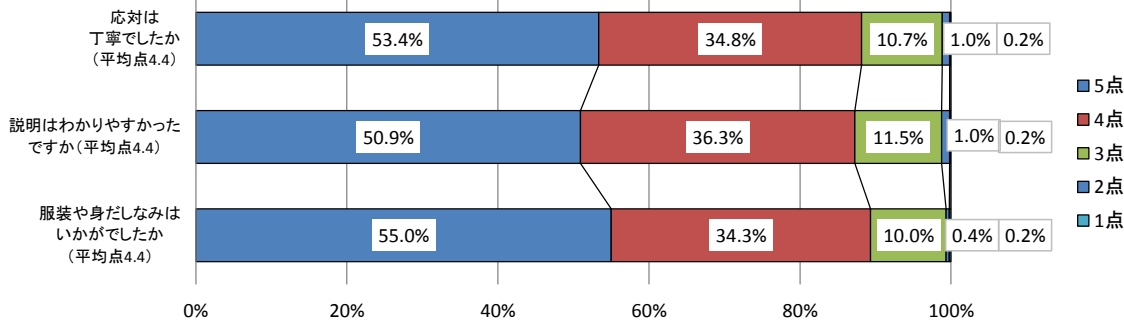
医療福祉相談員(ソーシャルワーカー)について



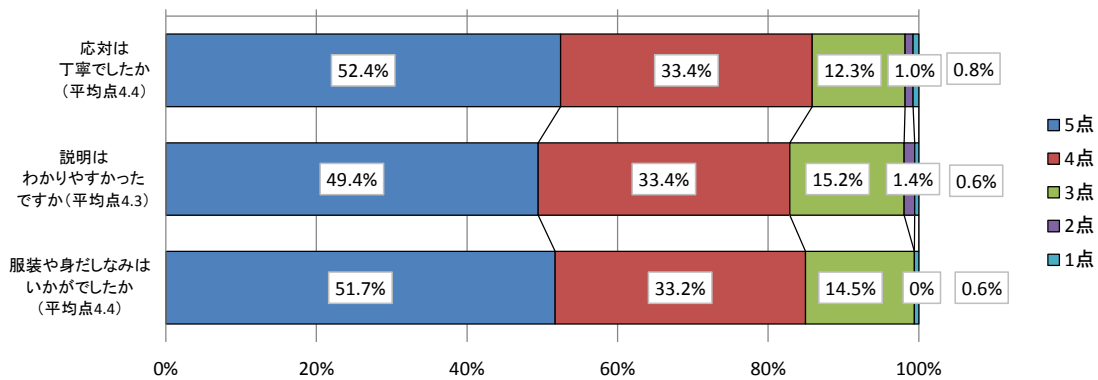
総合受付について



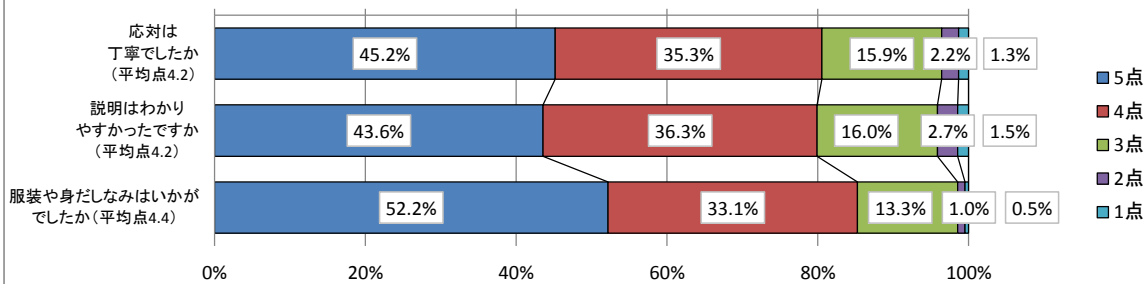
各診療科受付について



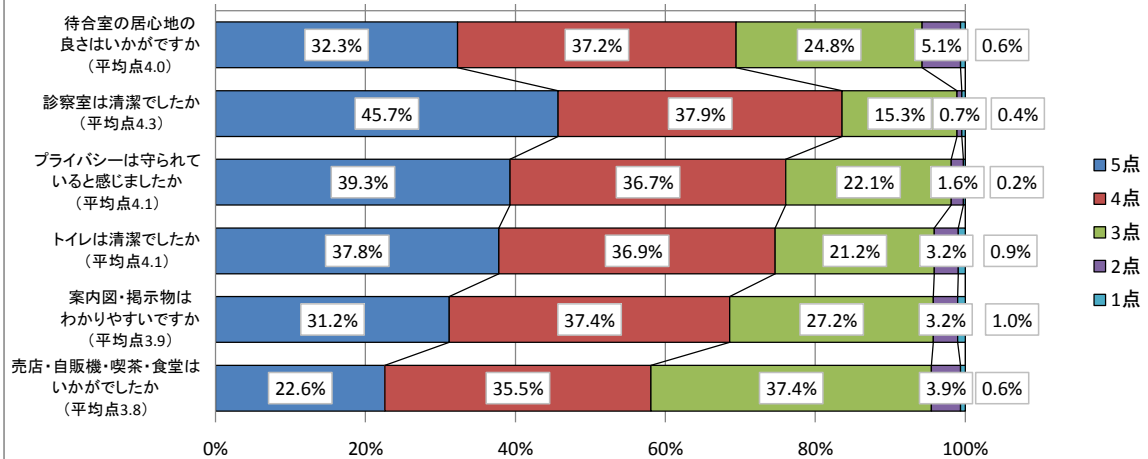
予約センター(紹介状受付・予約・検査の説明)について

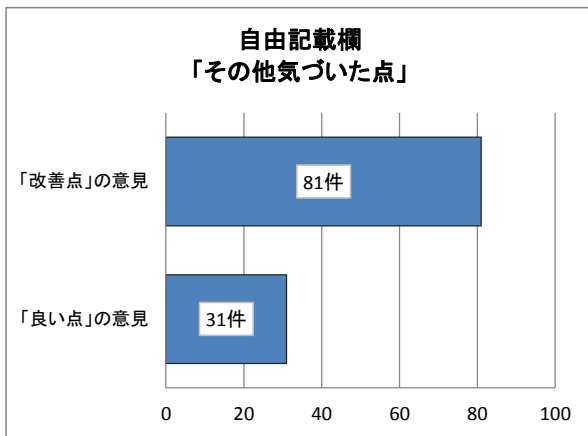
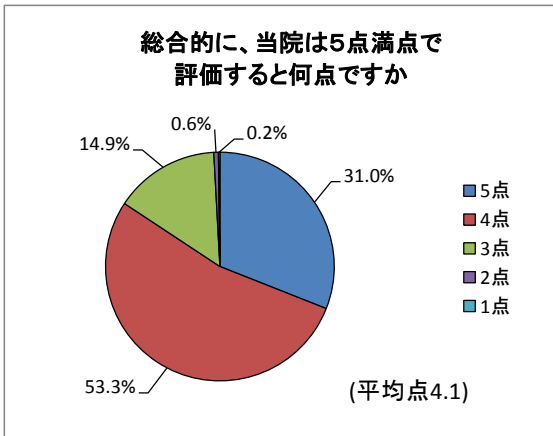
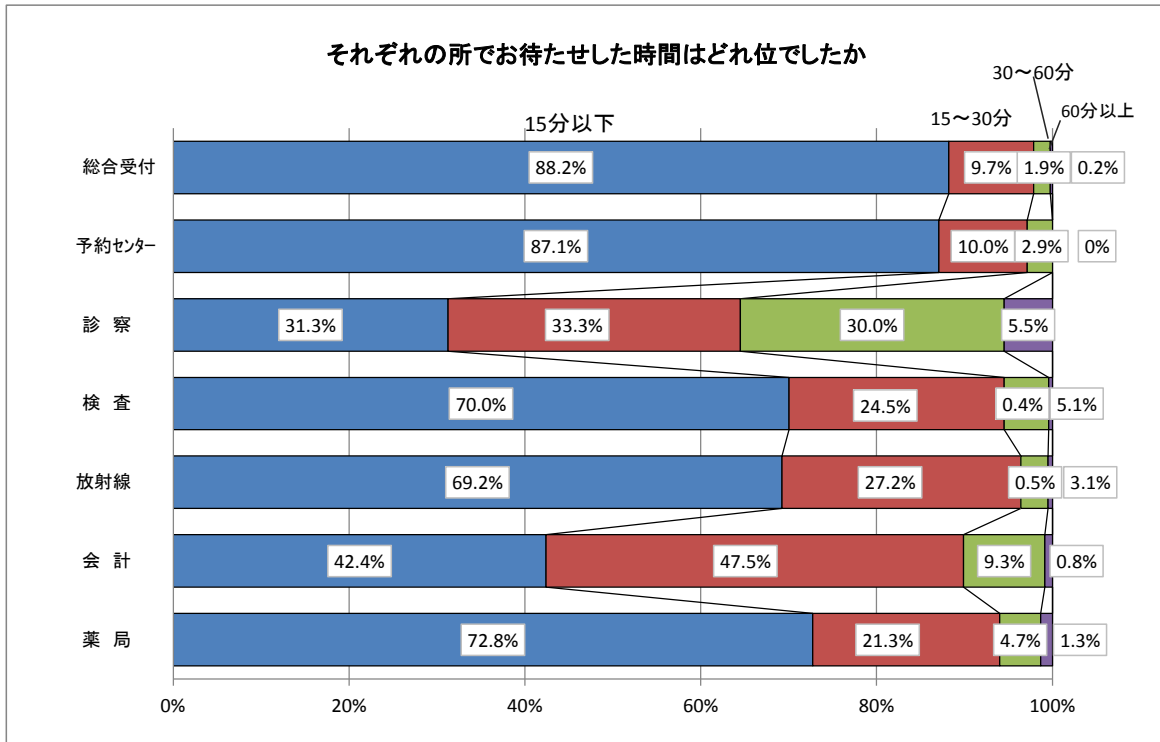


会計について



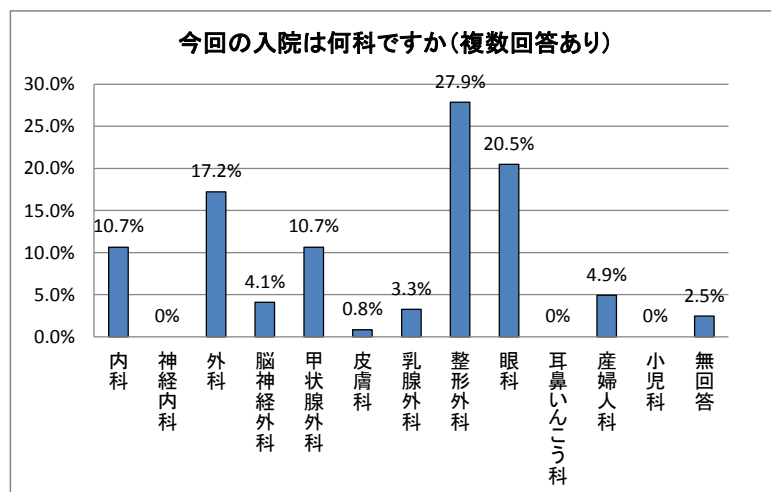
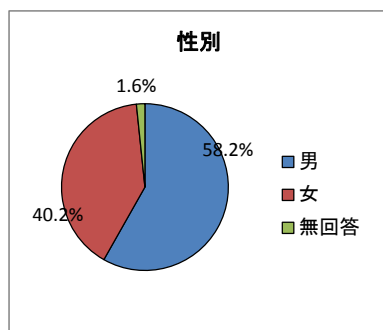
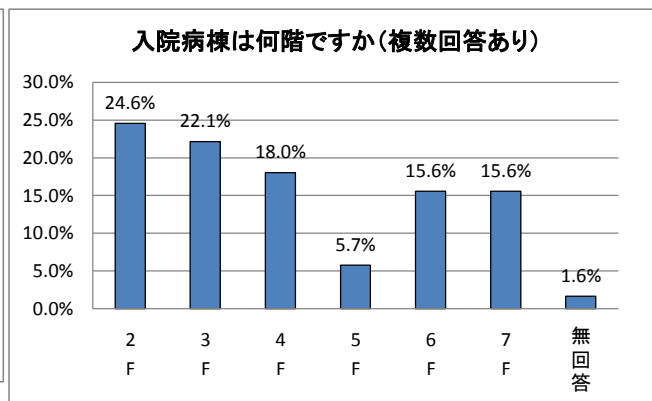
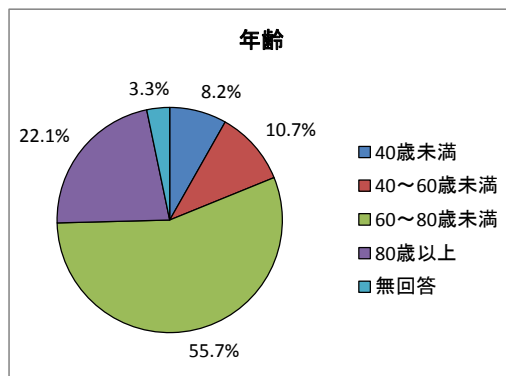
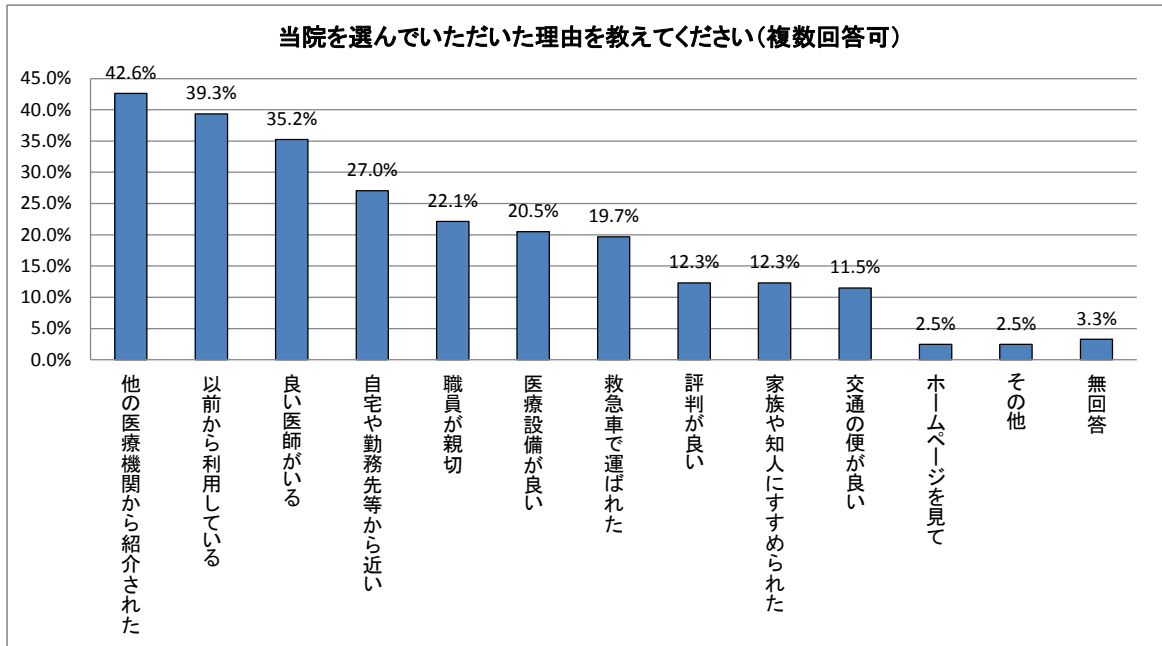
当院の設備・環境について



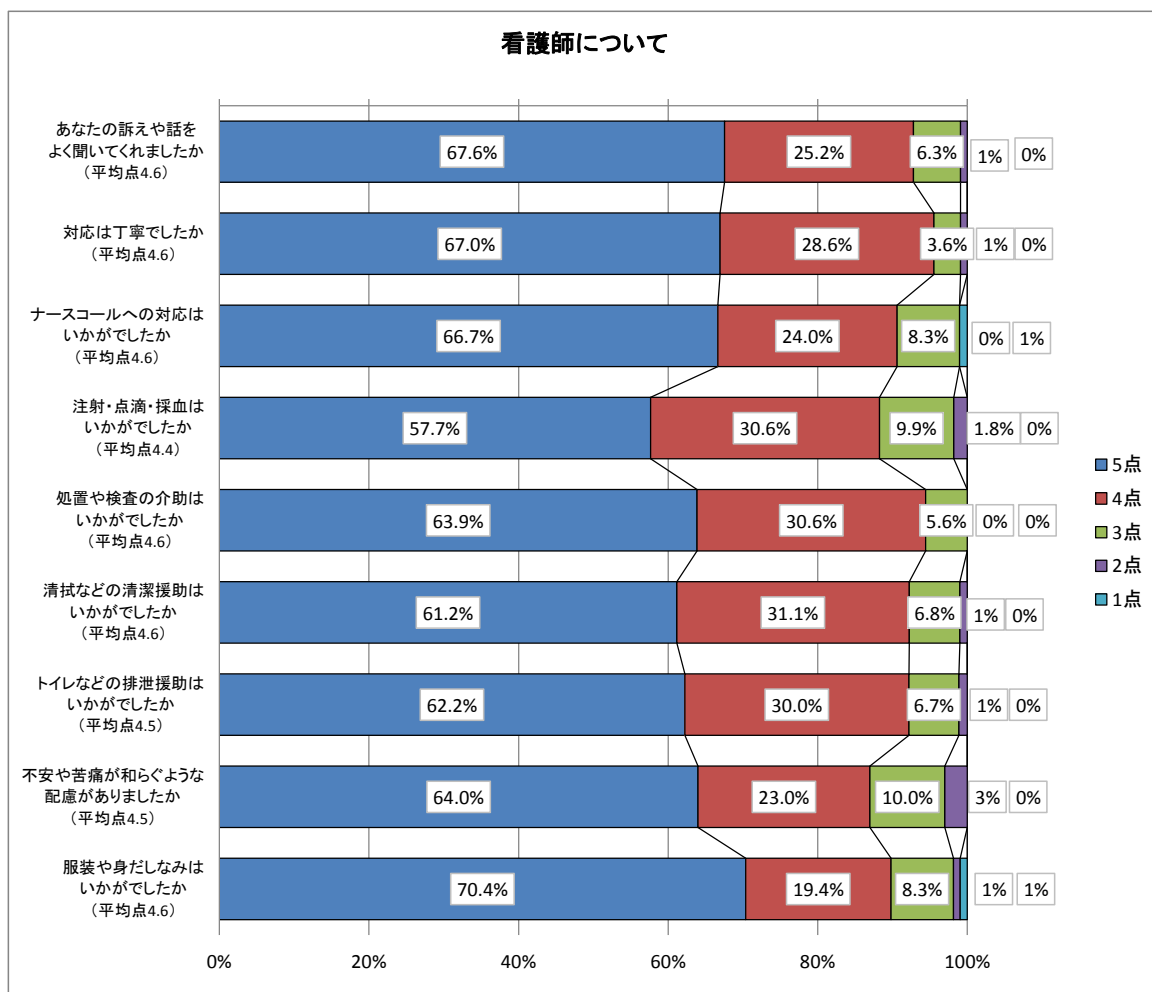
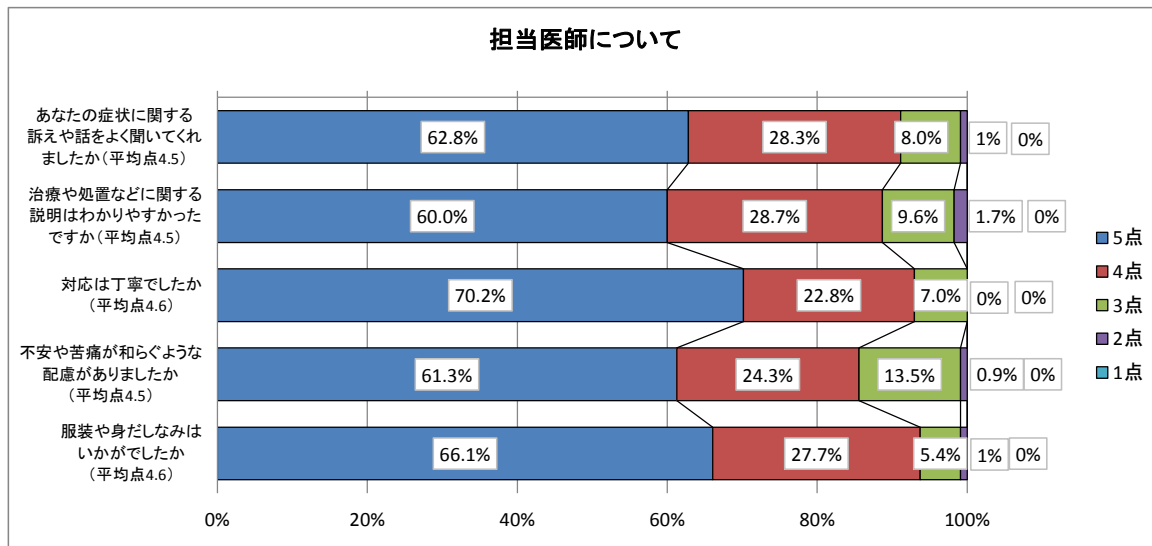


【入院】

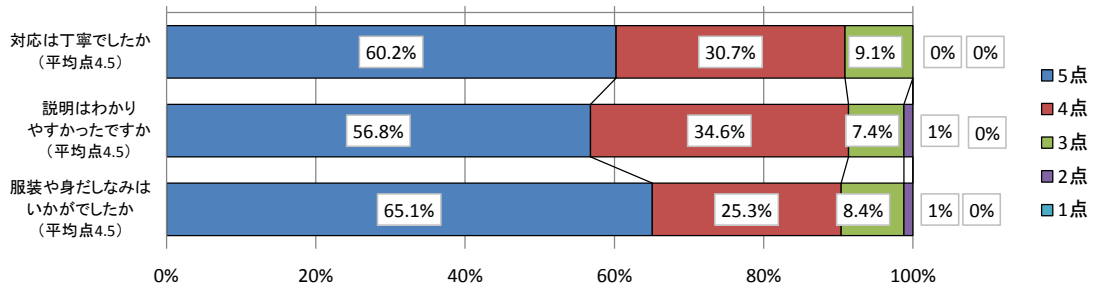
患者さんについてお聞きします



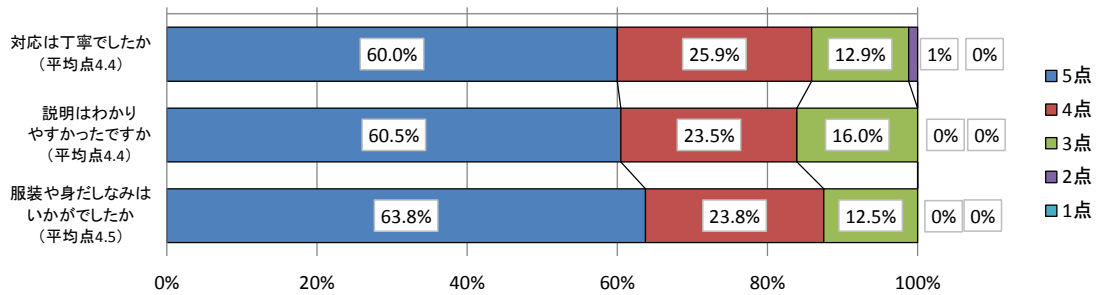
医療サービスについてお聞きします



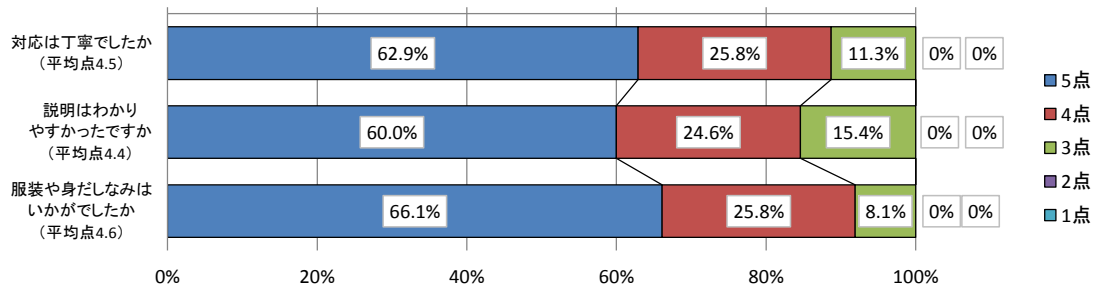
検査技師(心電図・エコーなど)について



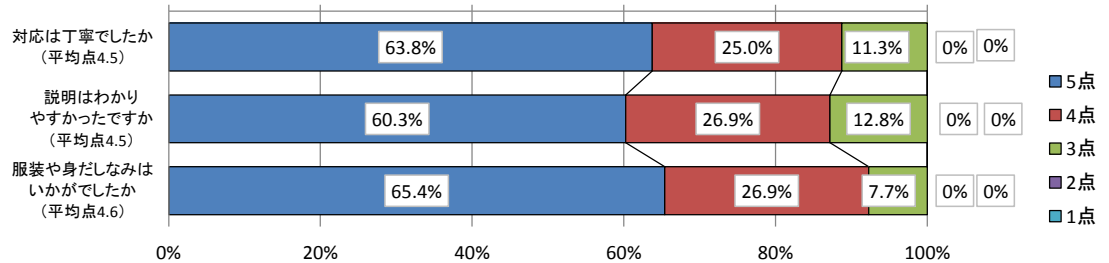
放射線技師(レントゲン・CT・MRなど)について

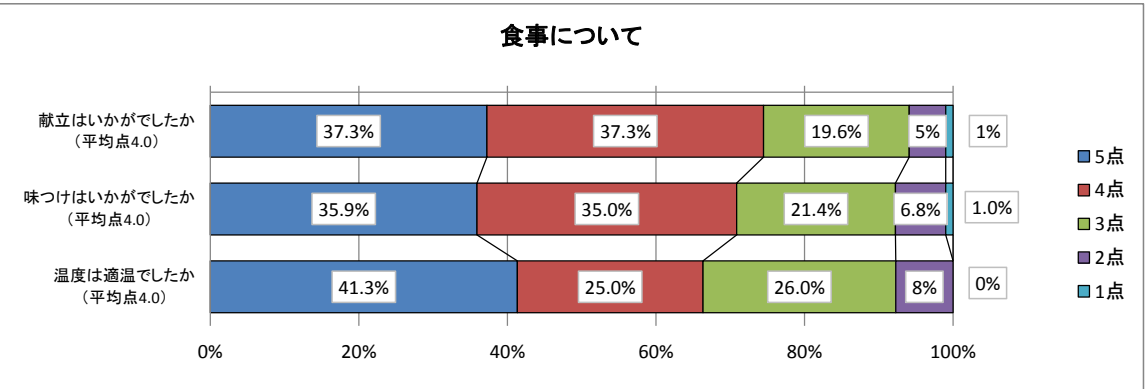
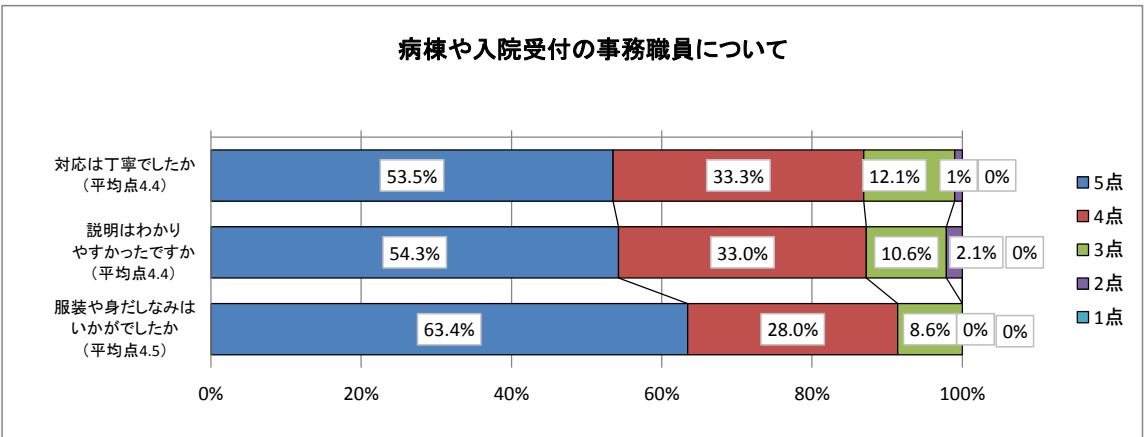
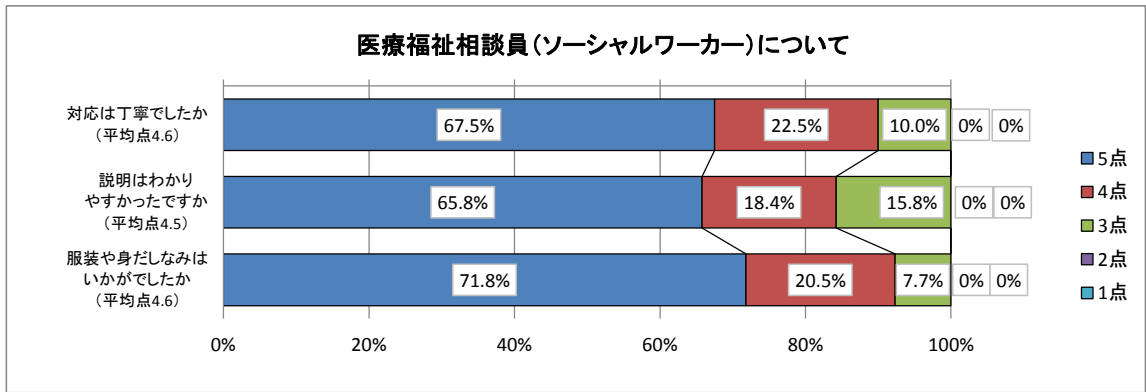
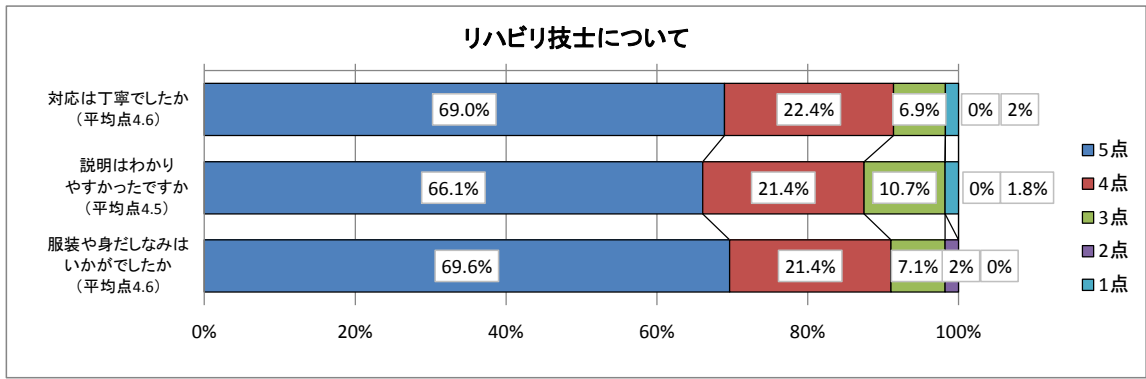


病棟薬剤師(薬の説明など)について

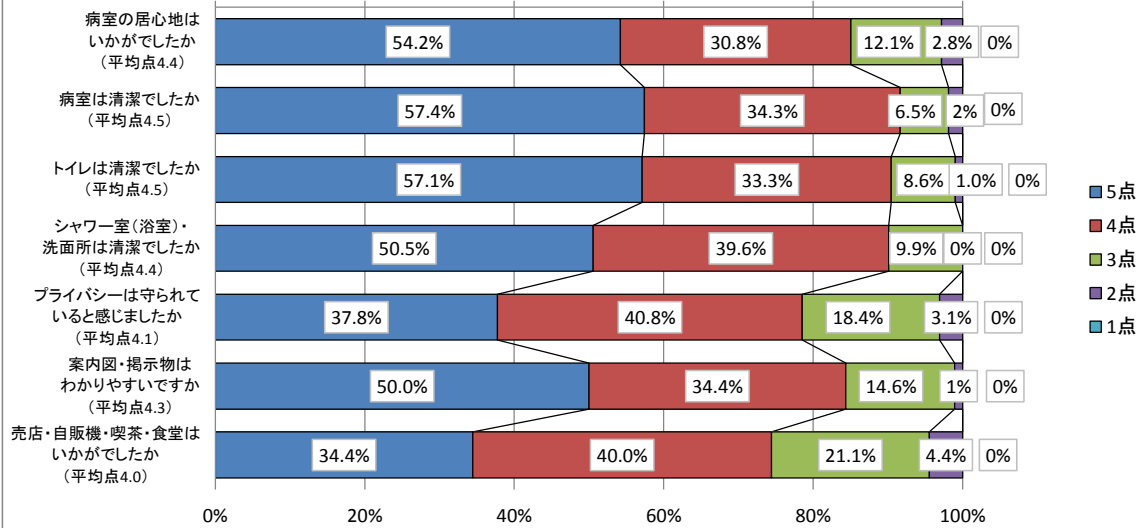


管理栄養士(食事・栄養相談など)について

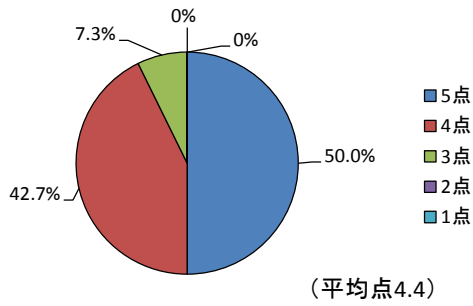




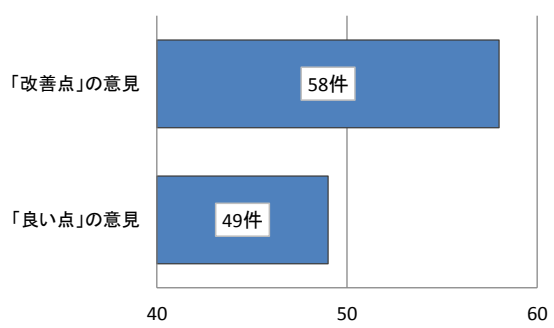
当院の設備・環境について



総合的に、当院は5点満点で評価すると何点ですか



自由記載欄「その他気づいた点」



【自由記載欄意見の一部】

下記のような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
先生がパソコンばかり見えています。目を見て話をしてほしいです。 先生はもう少し話を聞いてほしい。検査結果もわかりやすく説明してほしいです。	医師がパソコンばかりを見て、患者さんの症状などのお話をよく聴けなかったと思われたことは申し訳ございません。医師は診察の基本を忘れないよう努めてまいります。
診察の待ち時間が長いです。予約をしても待たされます。初めて診察を受ける時長く待たされました。	お待たせして申し訳ございません。時間ごとの予約数や、診察医師の体制を含めて検討し、お待たせする時間を短縮できる工夫を行いたいと思います。患者さんには診察の進行状況や待ち時間の状況をお伝えしてまいります。
会計で待たされる時間が長いです。後の人が先に呼ばれたこともありました。患者の数に合わせて窓口を増やす等の対応をしてほしい。	お待たせして申し訳ございません。会計は患者さんの状況に応じて窓口を増やしながらか対応いたします。会計で30分以上お待ちの場合は、お手数ですが職員にお申し出くださいますようお願いいたします。
診察の時に名前で呼ぶのは時代遅れと思う。番号で呼んでほしい。	患者さんを番号でお呼びするシステムが当院にはございません。患者さんの誤認防止のため、お名前による確認を原則としております。何卒ご協力をお願いします。
外来1階の車椅子用トイレの洗浄ボタンが硬いです。タッチ式にして高齢者にも使いやすくしてほしい。	ご不便をおかけしました。車椅子対応トイレの洗浄ボタンをタッチ式に変更しました。
外科待合室の通路が狭く、出入りが不便。車椅子の人ともぶつかりそうになりました。	危険な思いをされ申し訳ございません。外科の待合室は椅子の配置を変え、また血圧測定コーナーの場所を移動し、通行しやすくしました。
看護師さんに差がある。親切な人が多いですが、態度が良くない人がいる。	病院職員に接遇についての研修等を行い、丁寧な対応ができるよう努めます。職員は、患者さんに安心していただける笑顔と挨拶ができるよう心掛けてまいります。
病気についてや、今の自分の状況についてもっと詳しく説明してほしい。急いで退院させるだけでなく、あらゆる治療を試す努力をしてほしい。	個々の患者さんに合った医療の実施と、患者さんへのわかりやすい説明を行います。ご心配やご質問がございましたら遠慮なく職員にお尋ねください。また、患者相談窓口では医療に関するご質問やご相談・ご意見を承りますのでご利用ください。
食事は味付けが薄い。毎日同じようなものが多く、献立はもっと工夫してほしいです。	治療食の献立を見直します。栄養価と献立全体のバランスを考え、見映えの良さや変化のある内容になっているかのチェックを行います。
病棟にも飲み物の自動販売機がほしいです。	病棟に自動販売機を設置できる十分な場所がございません。設置に伴い、機械の作動音など音の問題が懸念されます。お飲み物はお手数ですが、売店や既存の自動販売機等をご利用ください。
入院棟(南館)8階のコインランドリーに洗剤の自販機がほしいです。	コインランドリーの場所に販売機を設置することができません。そのため、売店(外来棟北館3階)隣の自動販売機で洗剤の販売を開始しました。(売店にもございます)

また、次のようなご意見もいただきました。

救急車で来ましたが、医師がとても優しく親切でした。医師のテキパキした対応が良かったです。はっきりと明確にお話ししてくれました。
大腸の検査の時不安でしたが、傍にいた方が親切にして下さって無事にできました。先生にも感謝しています。
リハビリ室でつらい時に優しくしていただき、安心してよかったです。ある看護師さんは、その方の声を聞くだけで痛みや苦しみや和らぎ安心できました。
看護師さんの看護が心にしみ、素晴らしいと感じました。高い意識をもって看護にあたられている方が多いと感じています。
下の子の受診の時、上の子がぐずったりしてもスタッフの方が声をかけあやしてくれたり手助けして下さるので助かります。先生もじっくり話を聴いて下さるので相談しやすいです。
リハビリ技士さんは笑顔で親しみやすくとても良い雰囲気でした。チームワークも良く、職員同士の私語はなく、患者との会話も和やかで大変良かったです。
管理栄養士さんは入院時の食事の説明をわかりやすくしてくれて、質問にも答えてくれて良かった。食事は個別の対応をありがとうございました。薄味でもおいしかったです。