



平成29年度 患者満足度調査の結果報告

当院では、平成30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をされ、そしてどのようなことを望まれているのか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30年2月14日(水)～15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
766	642	83.8%	631	98.3%

入院

◇ 調査対象 入院患者

◇ 調査日 平成30年2月19日(月)～3月2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
171	99	57.9%	99	100%

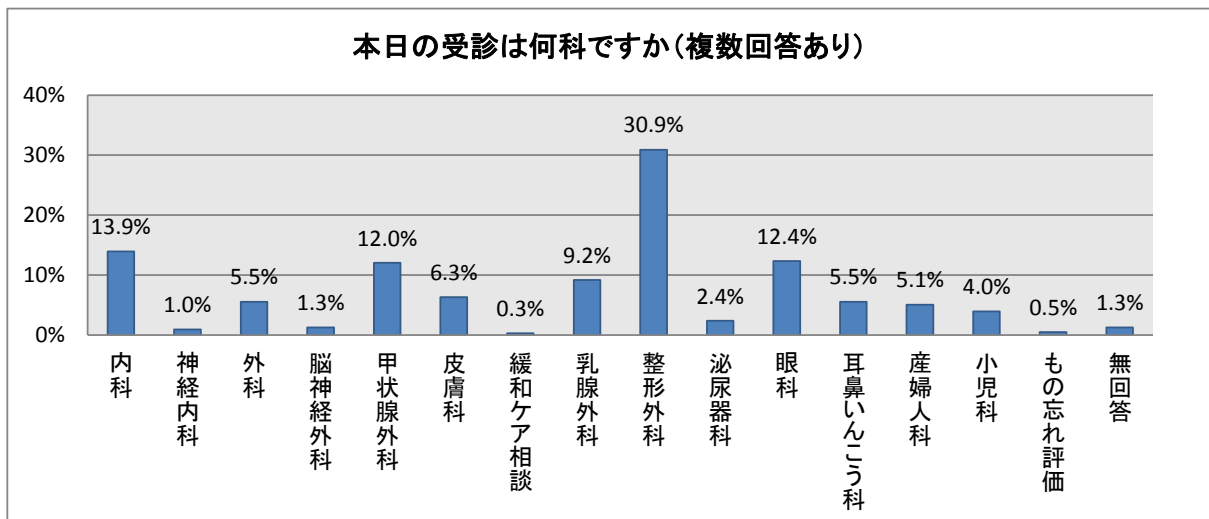
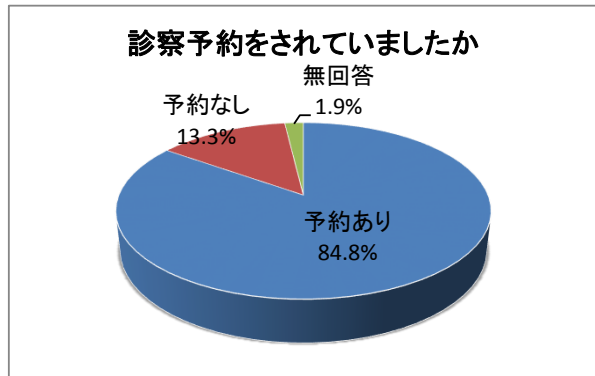
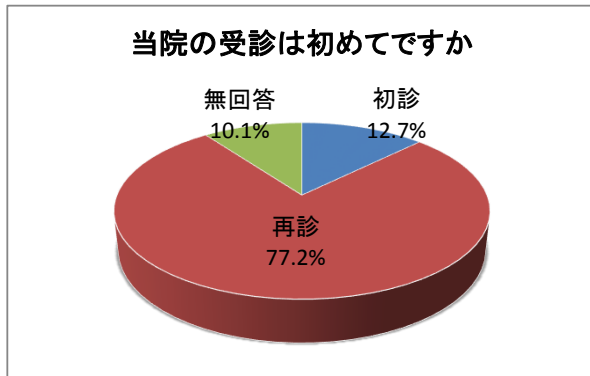
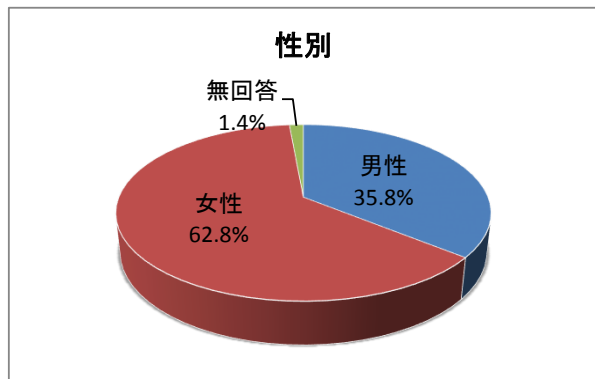
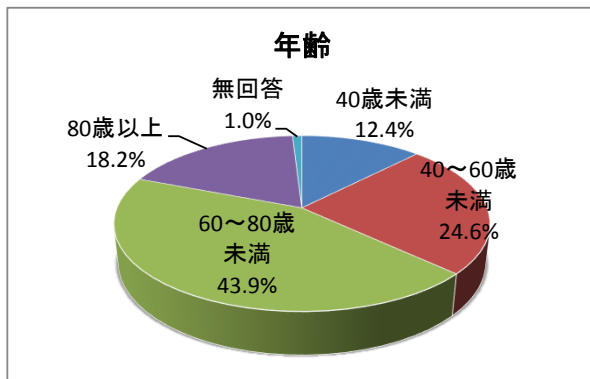
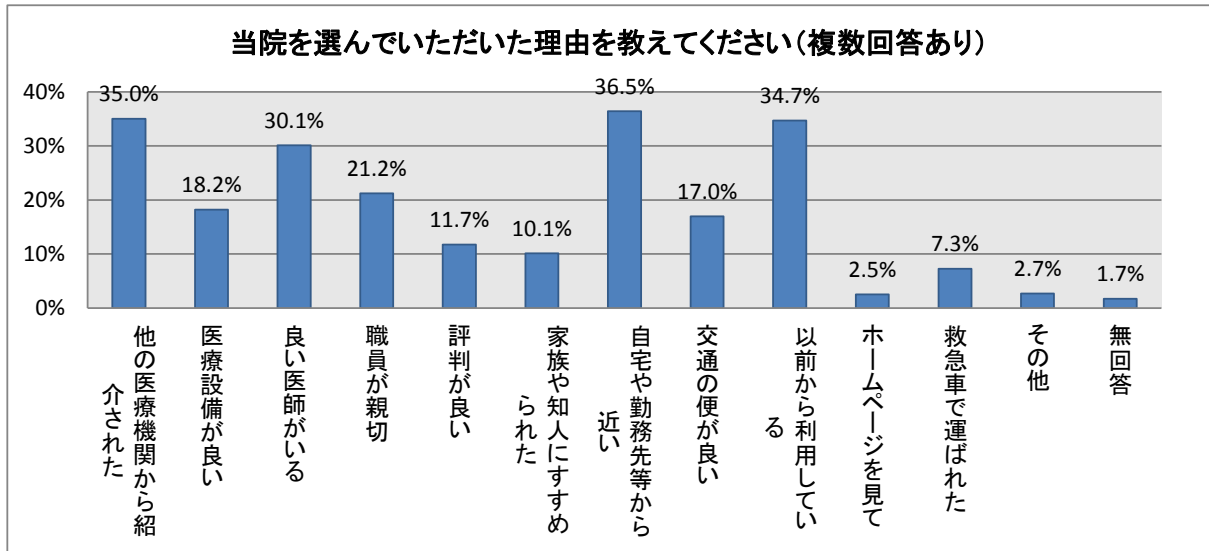
医療サービスについての質問は5段階評価でお答えいただきました

← 満足 5 4 3 2 1 不満足 →

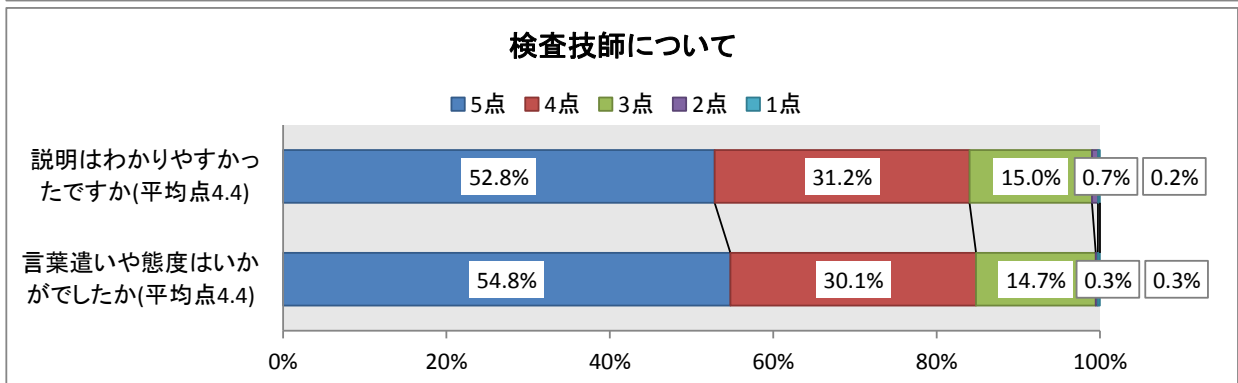
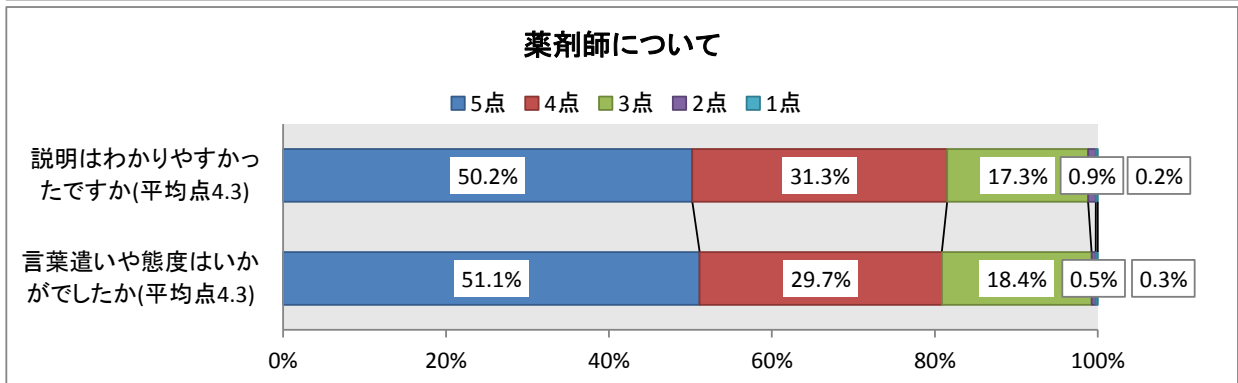
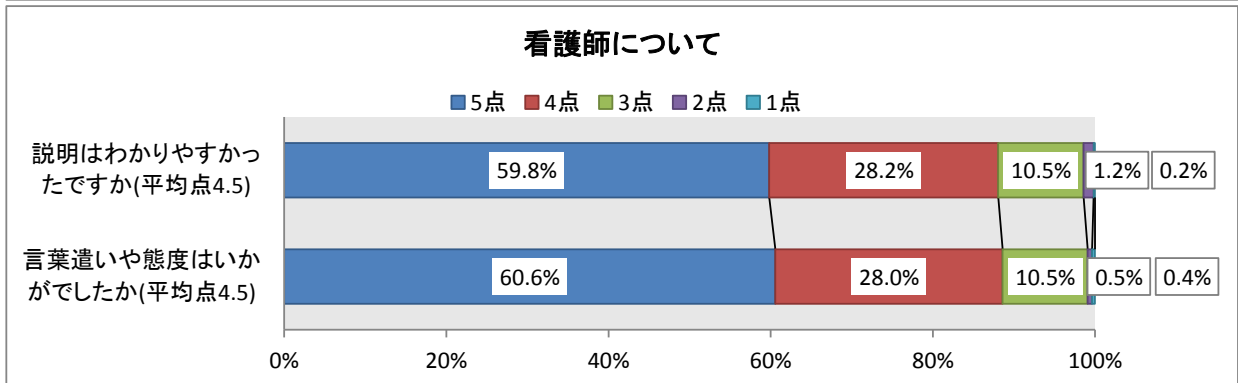
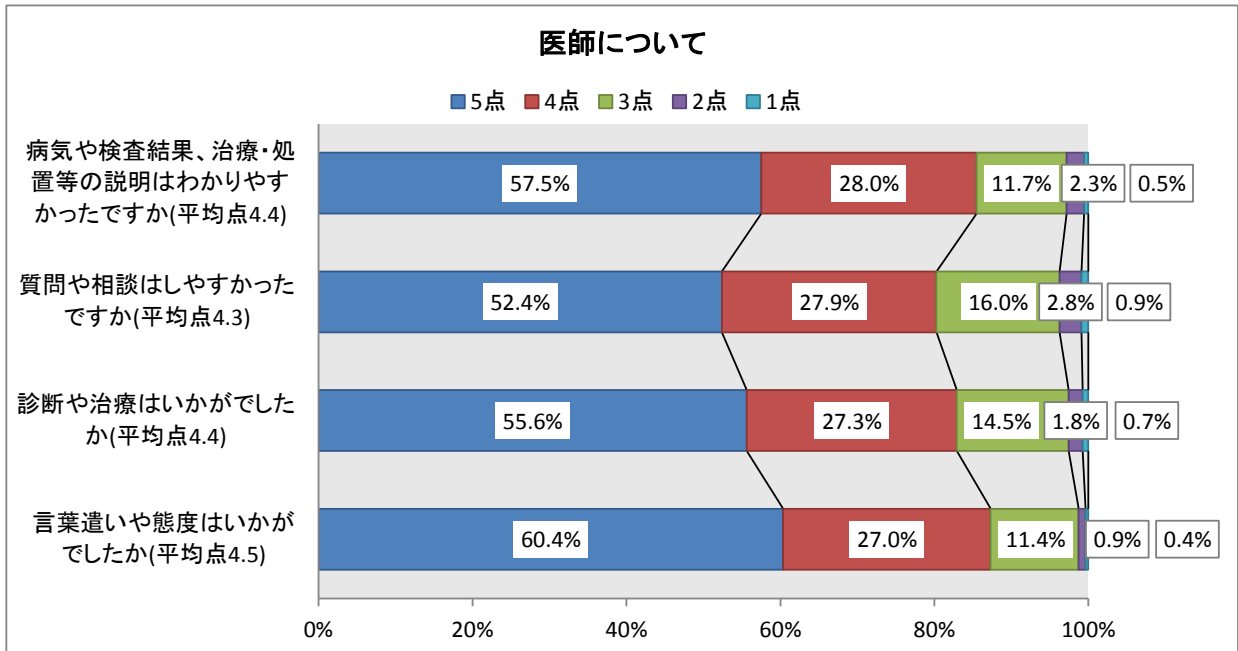
*小数点第2位を四捨五入しました

【外来】

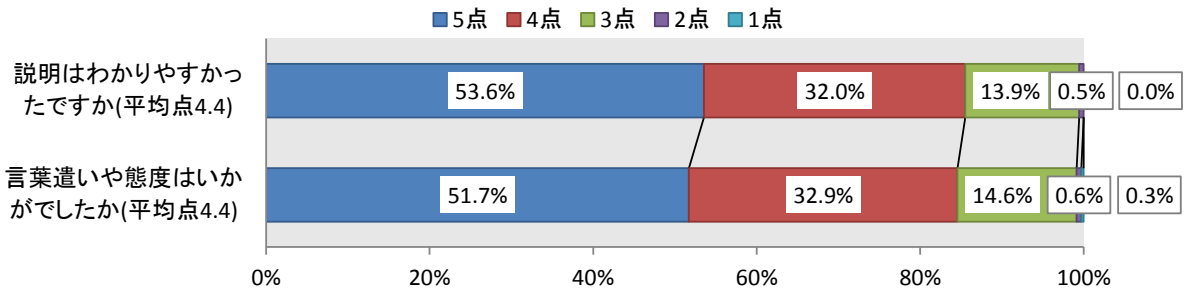
患者さんについてお聞きます。



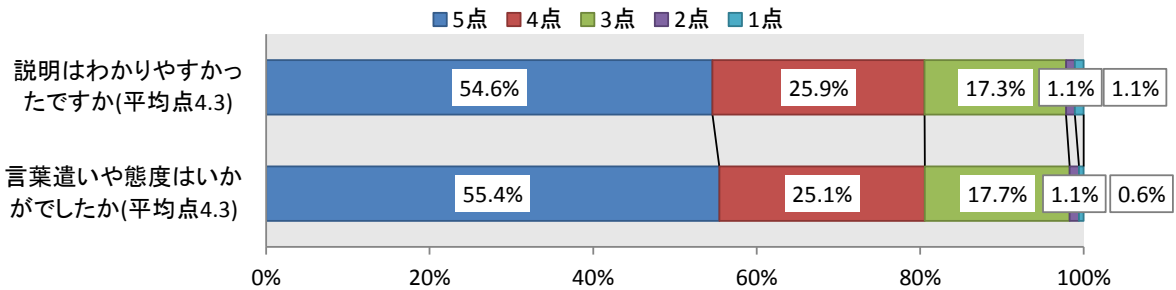
医療サービスについてお聞きします。



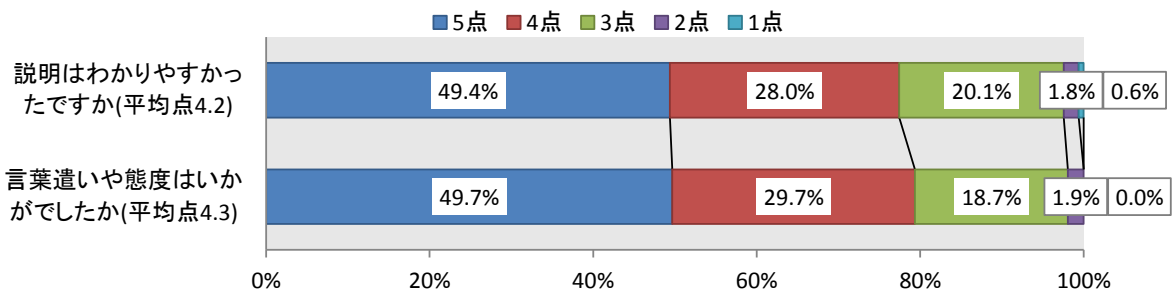
放射線技師について



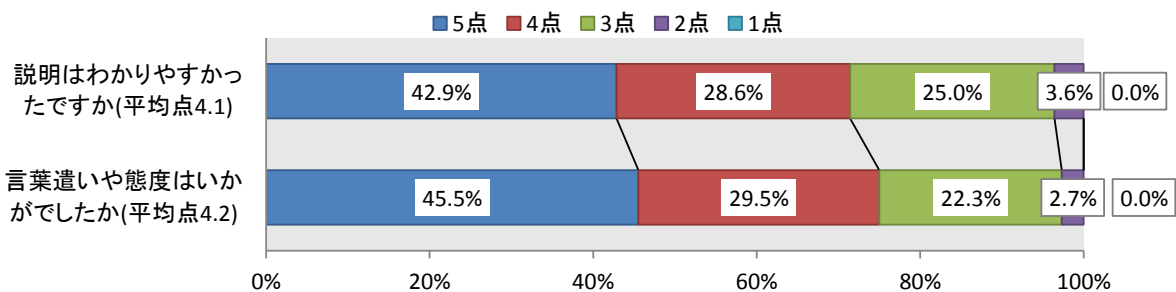
リハビリ技士について



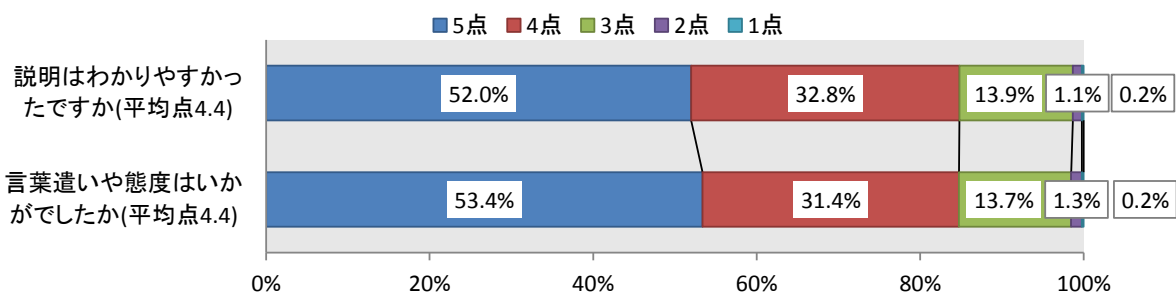
管理栄養士について



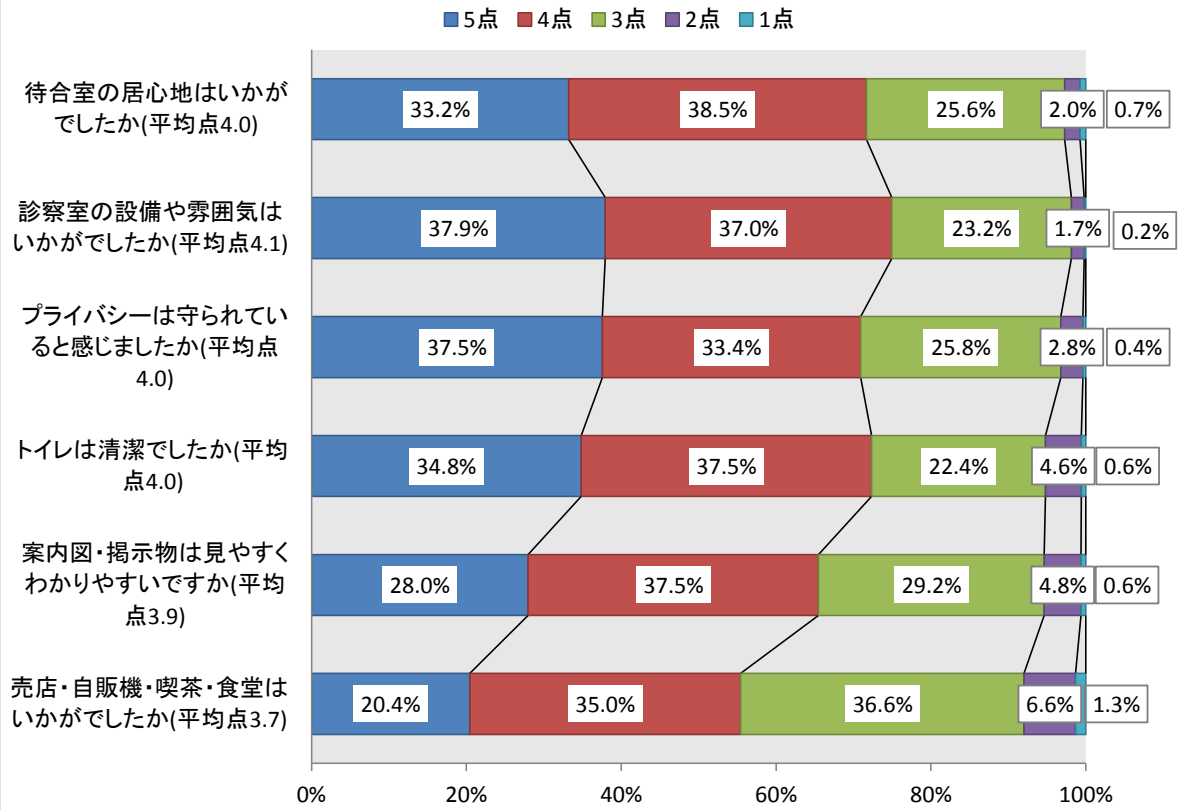
医療ソーシャルワーカーについて



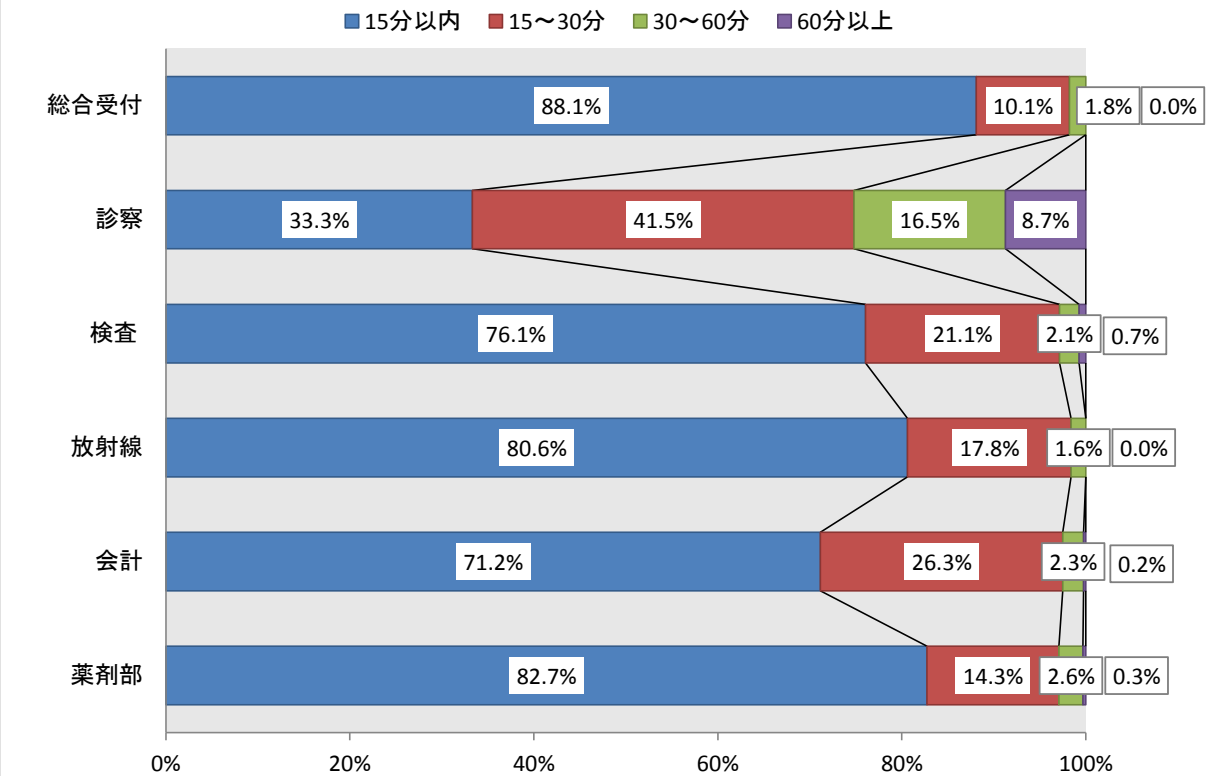
会計について



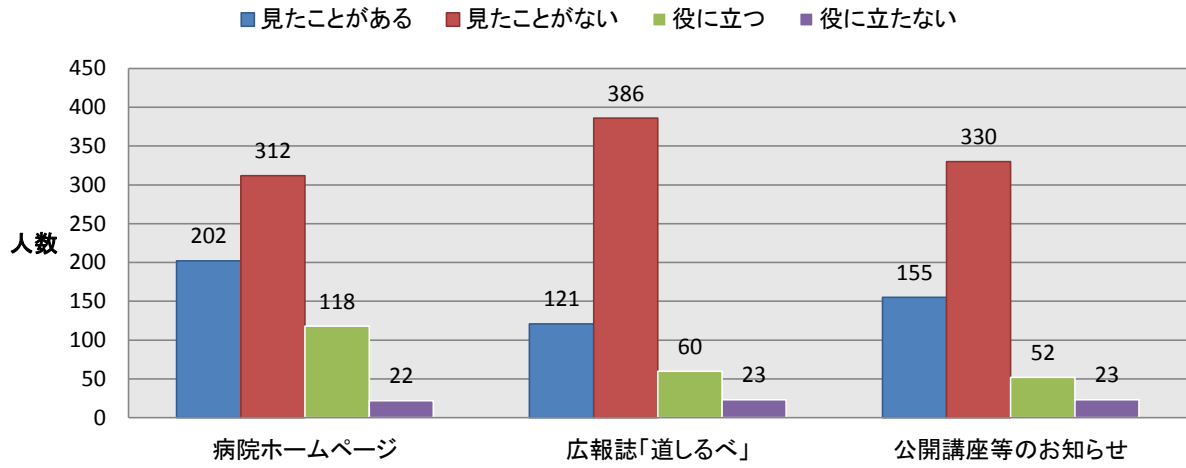
当院の設備・環境について



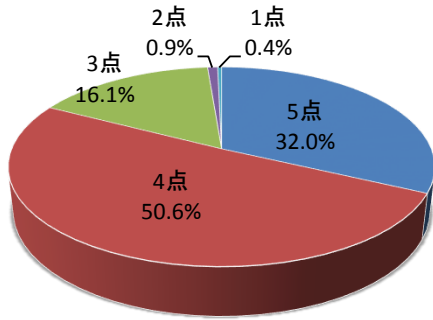
お待たせした時間はどれくらいでしたか



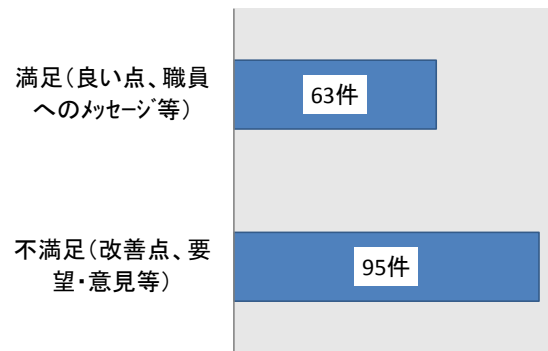
当院の広報活動について



当院は5点満点で評価すると何点ですか(平均点4.1)

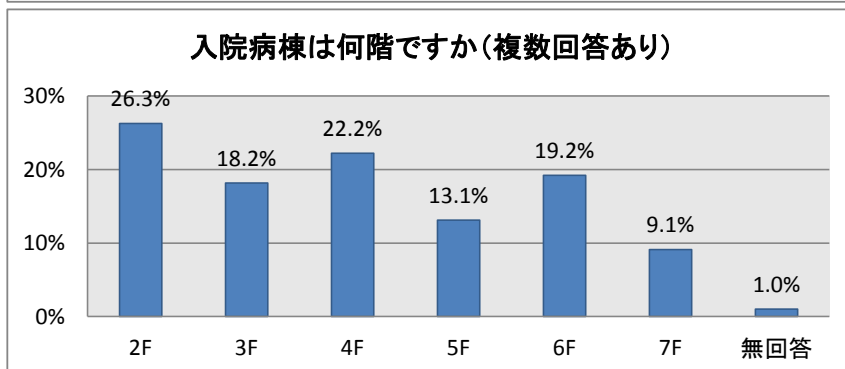
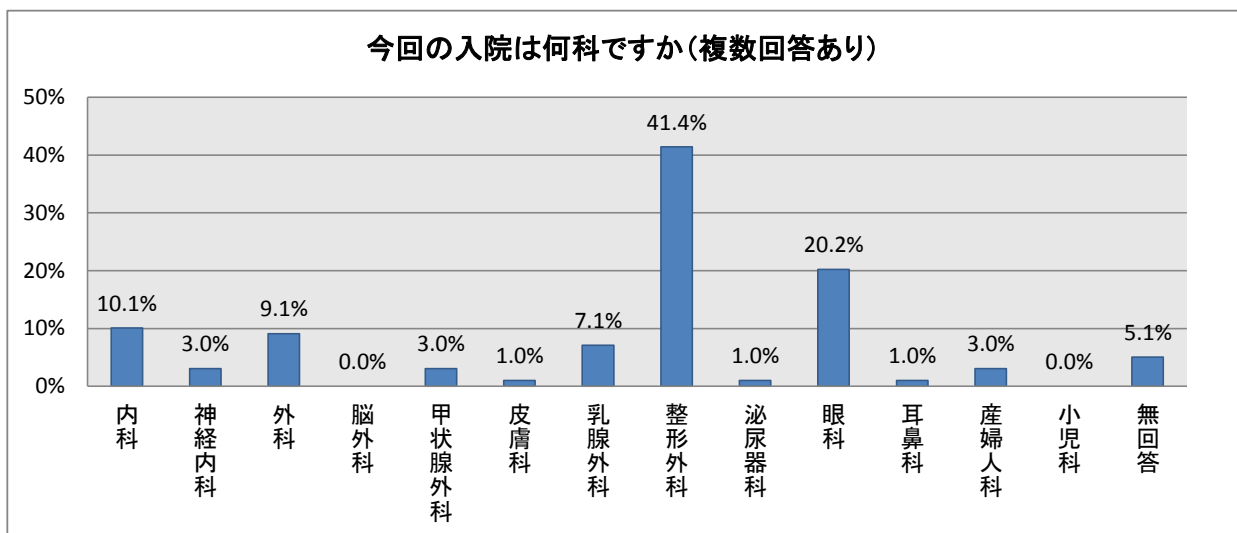
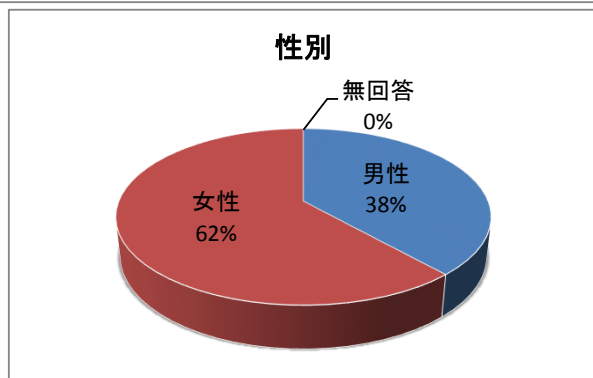
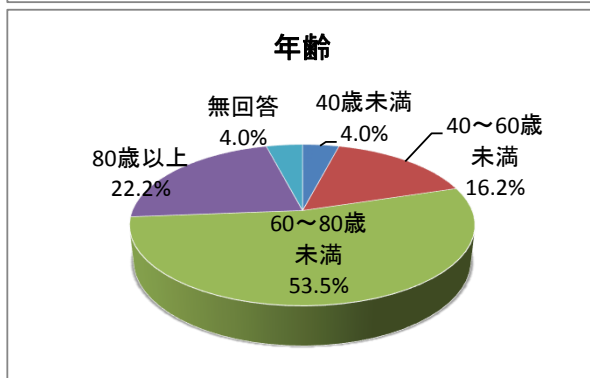
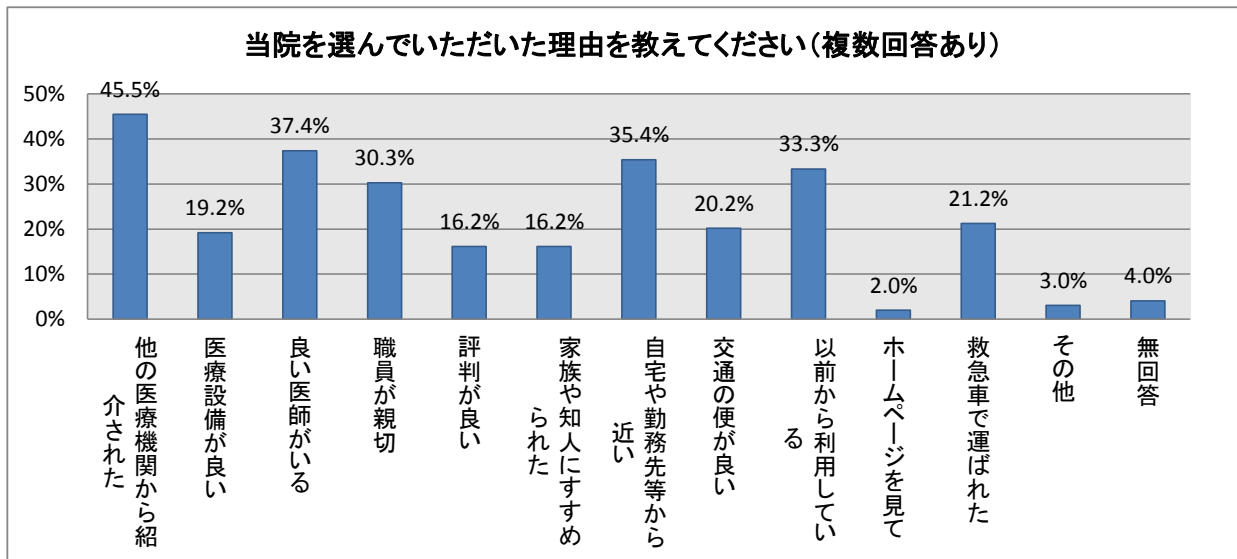


自由記載欄のご意見

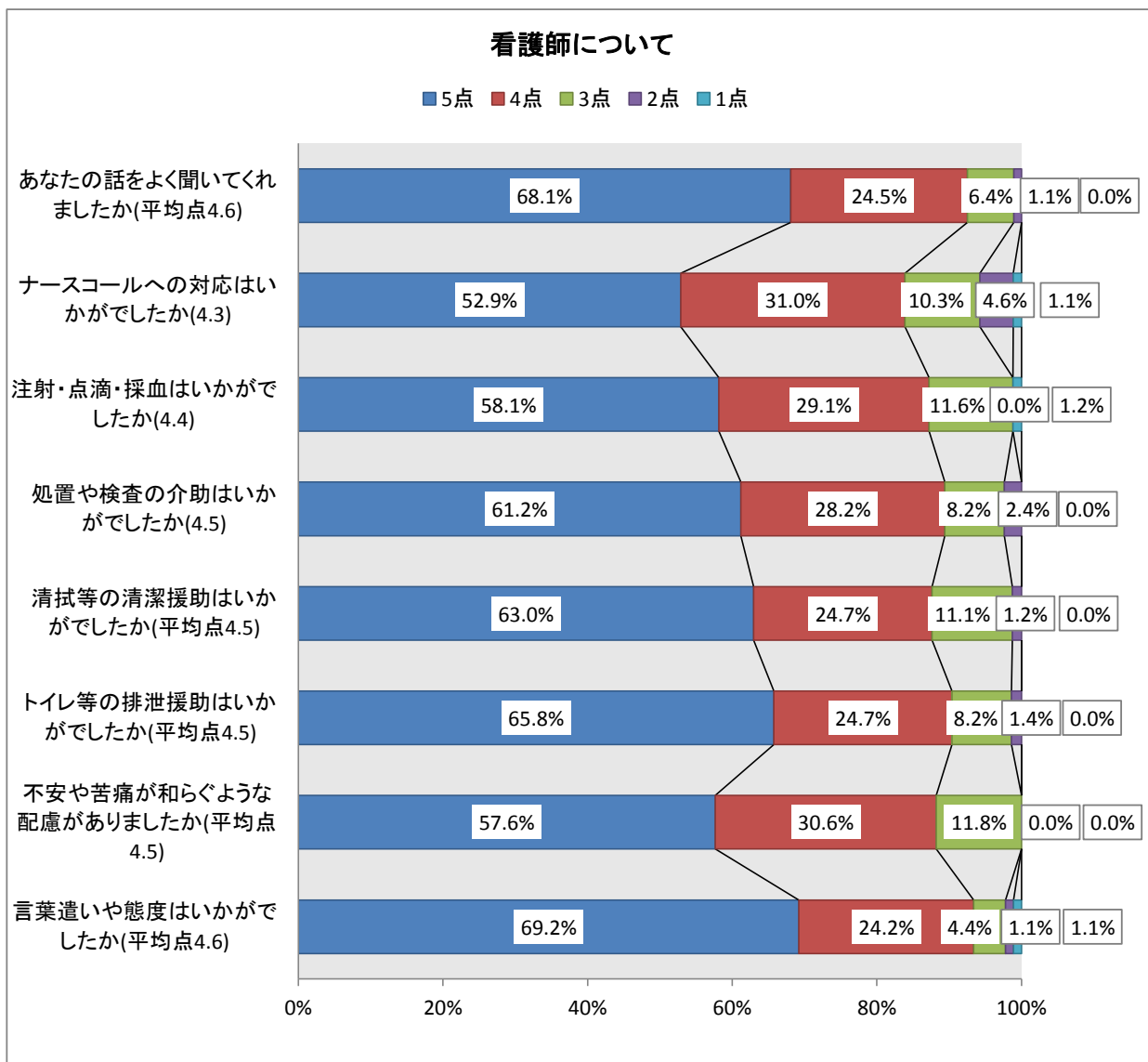
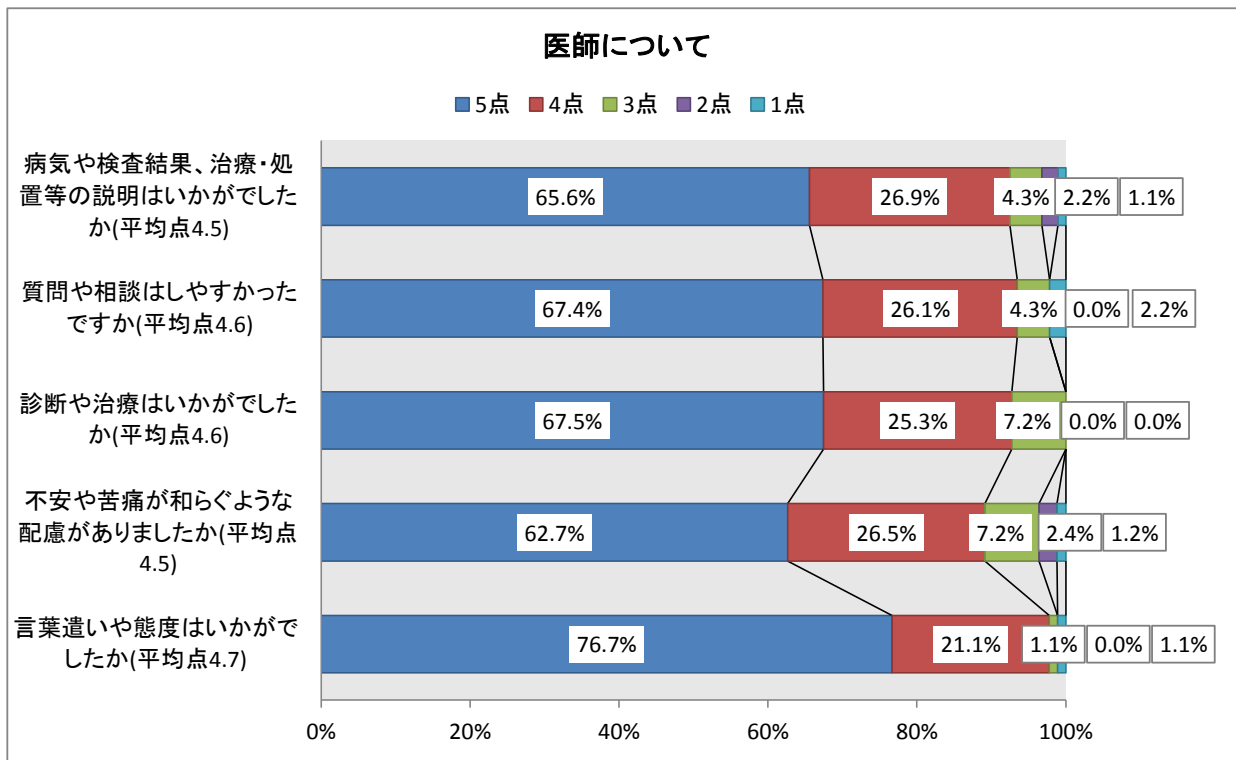


【入院】

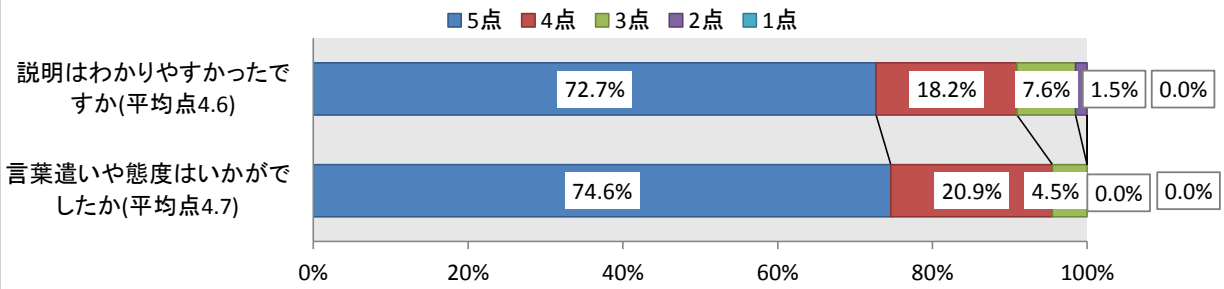
患者さんについてお聞きます。



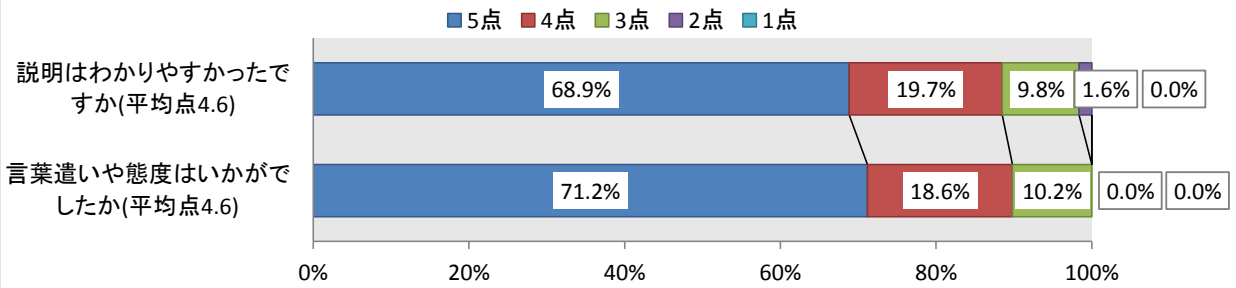
医療サービスについてお聞きます。



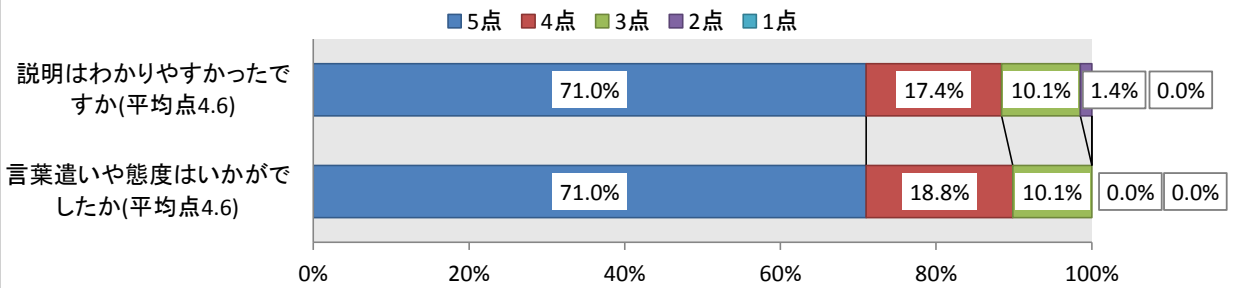
薬剤師について



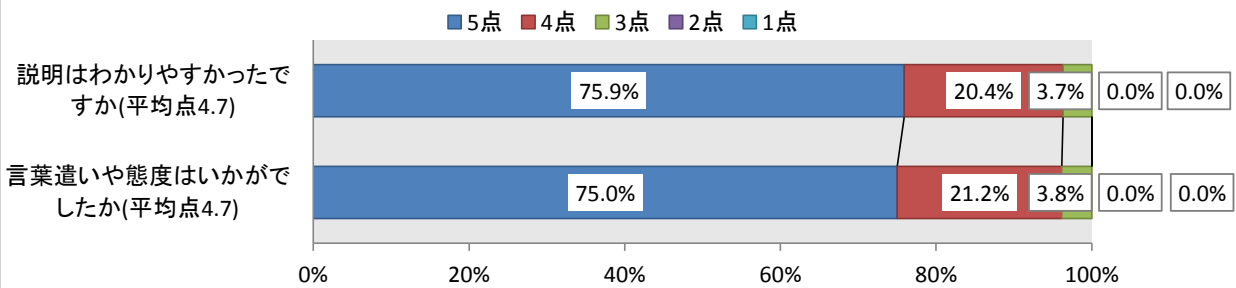
検査技師について



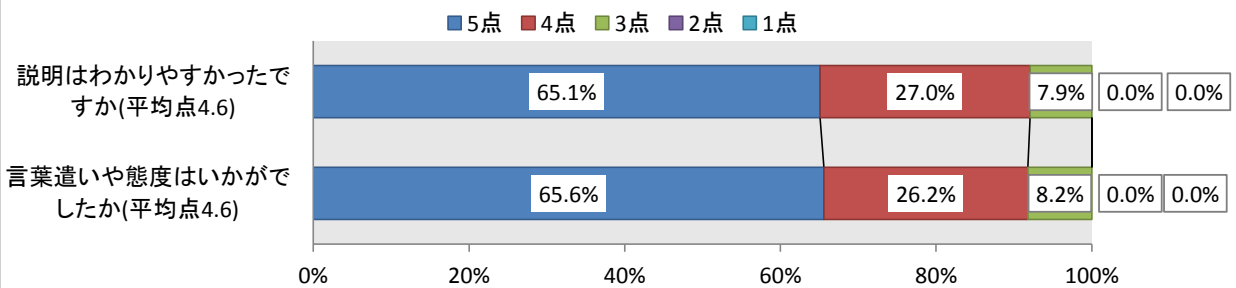
放射線技師について



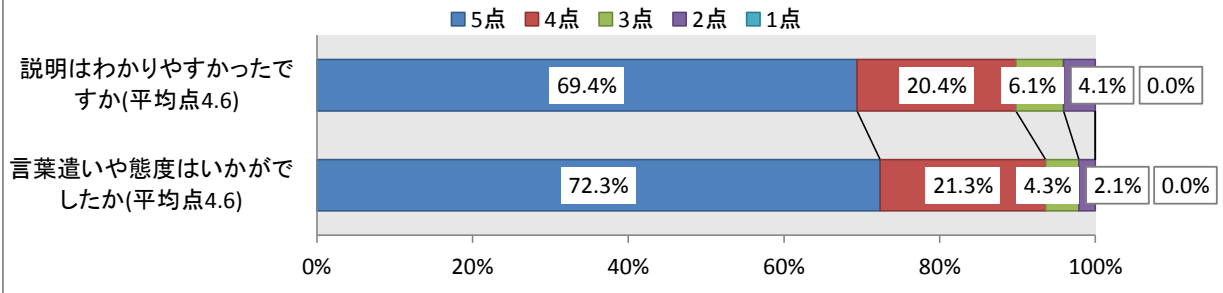
リハビリ技士について



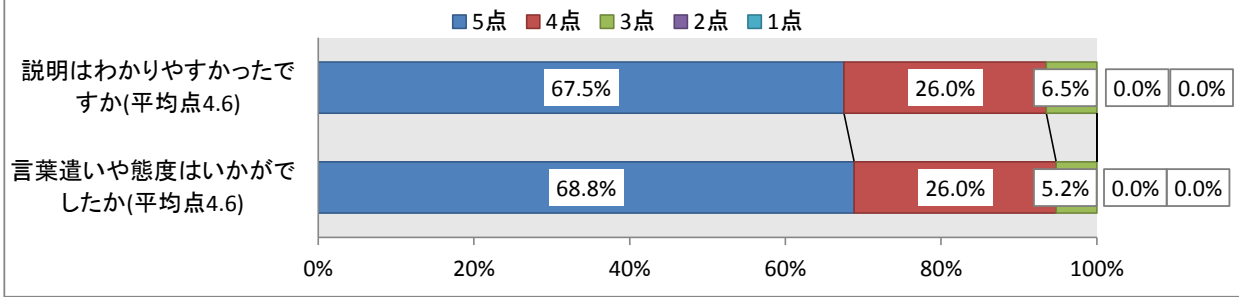
管理栄養士について



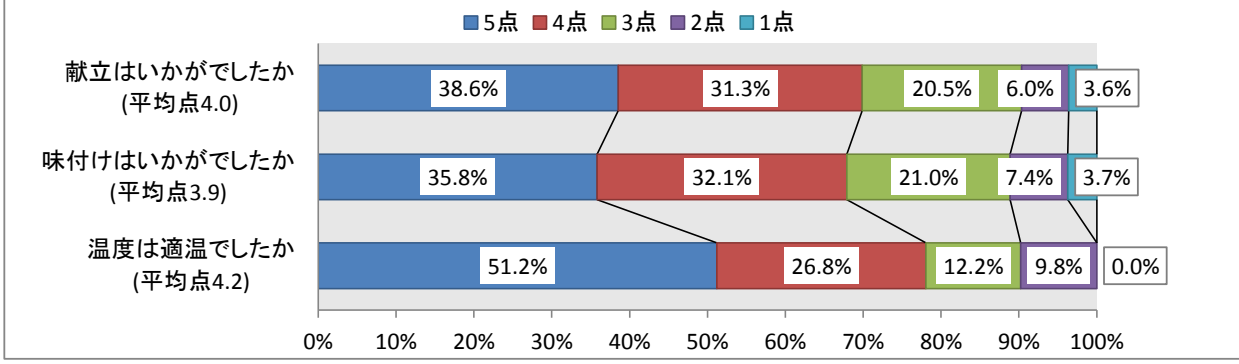
医療ソーシャルワーカーについて



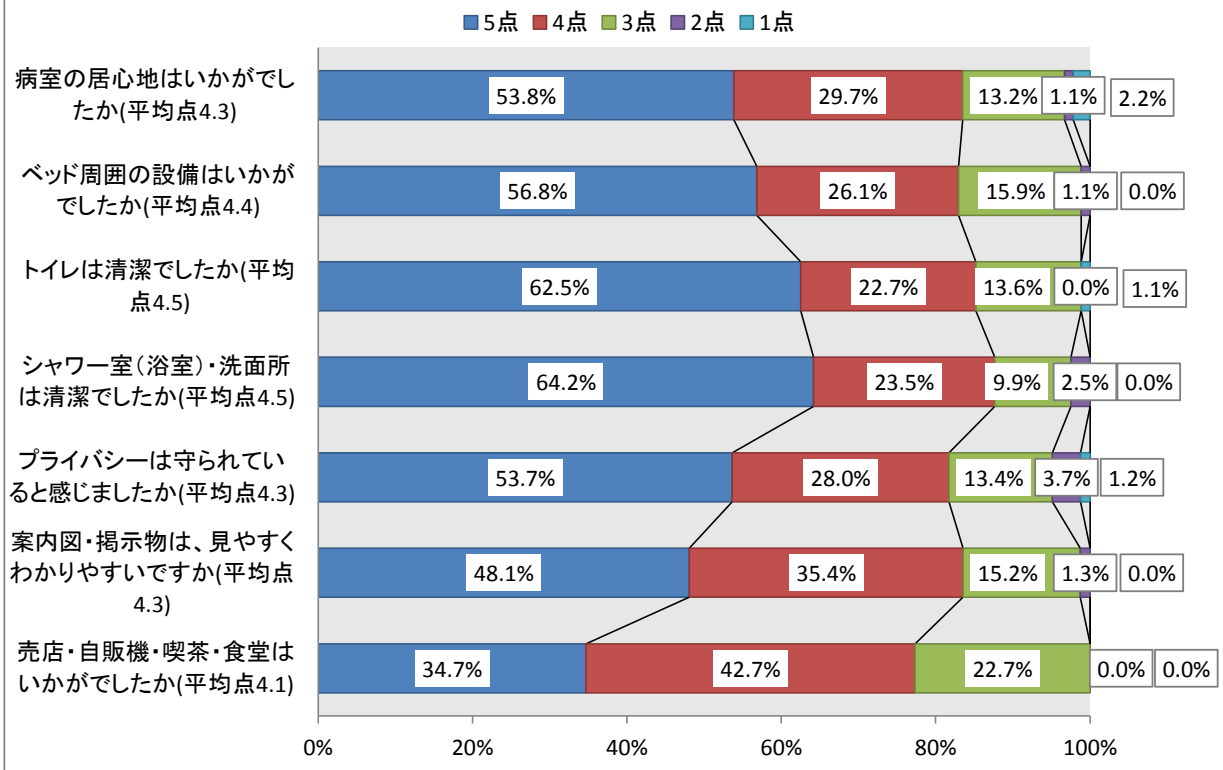
事務職員について



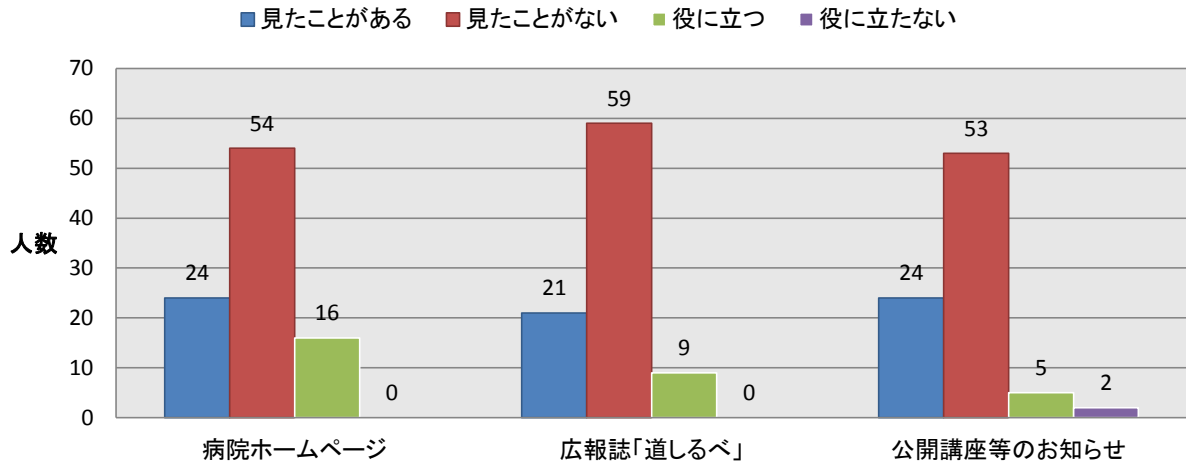
食事について



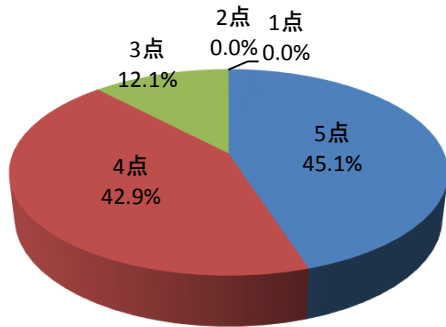
当院の設備・環境について



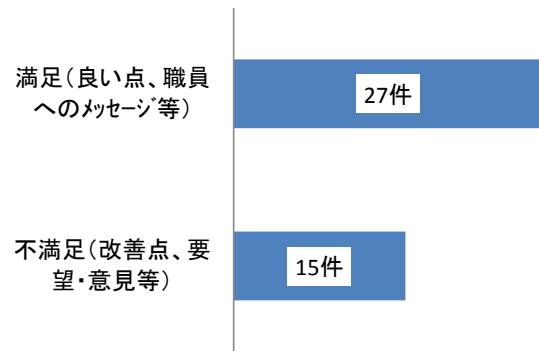
当院の広報活動について



当院は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



【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
患者を呼ぶ時は、氏名で呼ぶより番号で呼んだ方が良い。同姓同名の方がいる場合や、個人情報保護から、番号で呼んだ後、診察室で氏名を確認したほうが良い。	会計、総合受付及び一部の診療科では患者さんを番号でお呼びするシステムを取り入れておりますが、病院全体での導入には至っておりません。患者さんの間違い防止のため、お名前でお呼びしておりますのでご協力をお願いします。
朝、順番取りに早くから並ぶ時、椅子があると助かります。並ぶ側に向けて椅子を配置してほしい。	朝の早い時間に順番待ちの椅子を準備する事は困難です。この度、7月より総合受付において番号発券機を導入しました。番号をお取りいただき、座って順番をお待ちいただくことができるようになりました。
子供が退屈しないように、各科に絵本を置くなりしてほしい。	待合室には原則、本、雑誌等を置いておりません。
駐車場が少ない。 午前中、駐車場がどこも満車で苦労している。	平成28年に駐車場の増設を行いました。現在のところ今以上の増設は困難です。
雨の日に入付付近のスロープが滑りやすいです。	正面玄関スロープでの転倒を防止するため、スロープに滑り止め加工を施し、雨天時はスロープの下に傘袋を設置する等を行っております。北館(外来棟)の構造上の限界がありますので、ご心配な時はご面倒ですが南館(入院棟)からの出入をお願いしたいと思えます。
トイレのゴミ箱に手拭きペーパーが溢れていた。ゴミ箱が古い。せつかくペーパーがあるのだから、ゴミ箱を新しくするなどしてもらえると、もっと清潔感がアップすると思います。	トイレは定期的に清掃をおこなっておりますが、ゴミの回収や巡回の回数を増やします。汚れ等がございましたらお手数ですが職員にお知らせください。ゴミ箱の交換についても検討します。
「フットケアサロン」の貼紙を見て、予約の電話をしましたが、「担当者がいないので明日電話して下さい」等と言われました。予約が取れないのなら貼紙をしないでほしい。	ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。フットケアサロンは担当者を増やし、スムーズにご予約いただけるようになりました。
見舞客の音が気になった。配慮がほしい。 大部屋は、物音やいびきで中々眠れないことがあった。	同室患者さんのいびき・物音等について留意してまいります。テレビ視聴時のイヤホンのご使用や、ご面会はデイルーム等をご利用いただいたり、他の患者さんの迷惑にならないようご協力をお願いしてまいります。
看護師さんが突然他の科へ替わってしまって、すごく不安になりました。先生のコンタクトも大切ですが、病気で通っていて看護師さんが親身になってくれていましたので。患者の事も考えてほしいと思い、残念に思いました。なぜ、変動が早いのですか。	療養生活における患者さんと看護師の関わりは大変重要と考えます。職員の異動は避けられない面がありますが、どの職員でも安心して通院していただけることを目指してまいります。
急に他の病院へ行くようにと言われました。交通の便利も良いし、近いからと先生にお願いしたけど、バスに乗らなくても良い近い個人病院へと言われました。	「地域における医療・介護の総合的な確保を推進する」という国の方針に基づいてかかりつけ医を持つことをおすすめしておりますのでご理解ください。かかりつけ医、病院、施設等が連携して医療、介護の提供が行われています。
公開講座はできるだけ参加しています。眼科も計画してください。	当院で開催しております市民公開講座は様々なテーマを扱っております。眼科についても過去に実施しておりますが、今後も計画してまいります。毎回多くの方にご参加いただいております。

また、次のようなご意見もいただきました。

乳腺外科にお世話になっています。先生がとてもやさしく、話しやすく、気にかけていただけて安心できます。

婦人科の先生は話をよく聞いてくれるので治療後不安が残りません。これからもお世話になりたいです。

担当医師が素晴らしい技術を持ってくださったので、安心して診ていただけました。

先生や職員の方が親切、丁寧でとても感じが良いです。安心できます。

小児科に半年～1年位空くペースで受診します。受付の方や看護師さんが子供の名前を覚えていてくれて、「〇〇ちゃん大きくなって」とか声をかけてくれます。とても嬉しいです。

眼の手術をしていただきましたが、スタッフの方が丁寧で親切でした。

入院した時に、先生をはじめ看護師さんに大変良くしていただきました。初めての手術、入院で不安でしたが、その不安もすぐなくなり良かったです。もう入院はしたくないとは思いますが、もしその時が来たらまたお願いしたいです。

入院中、看護師の方が本当にしっかり話を聞いて下さり、とても嬉しいです。嫌な顔を一つもせずに対応して下さったところも感謝しています。病院の中はどうしてもマイナス思考が働いてしましますが、リハビリ技士さんや看護師さん達に励まされてとても元気が出ました。

看護師さん、リハビリ技士さんがいつも親切にして下さり、入院中とてもありがたく心強くなりました。看護師さんが私の手を握って下さったことにより、不安な気持ちが少しずつ落ち着くことができました。ありがとうございました。

それぞれのスタッフさんが皆さん、とてもやさしく和みました。

病院全体の対応がとても良かったです。日々の看護師さんの温かい心遣いに感謝しています。