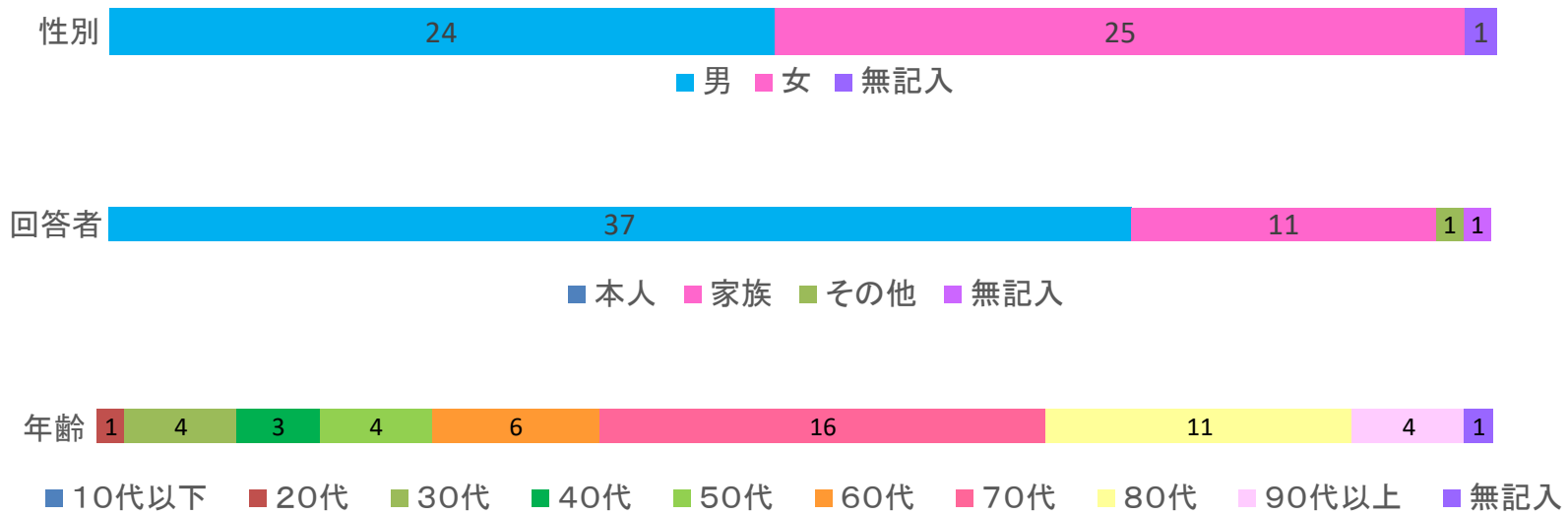


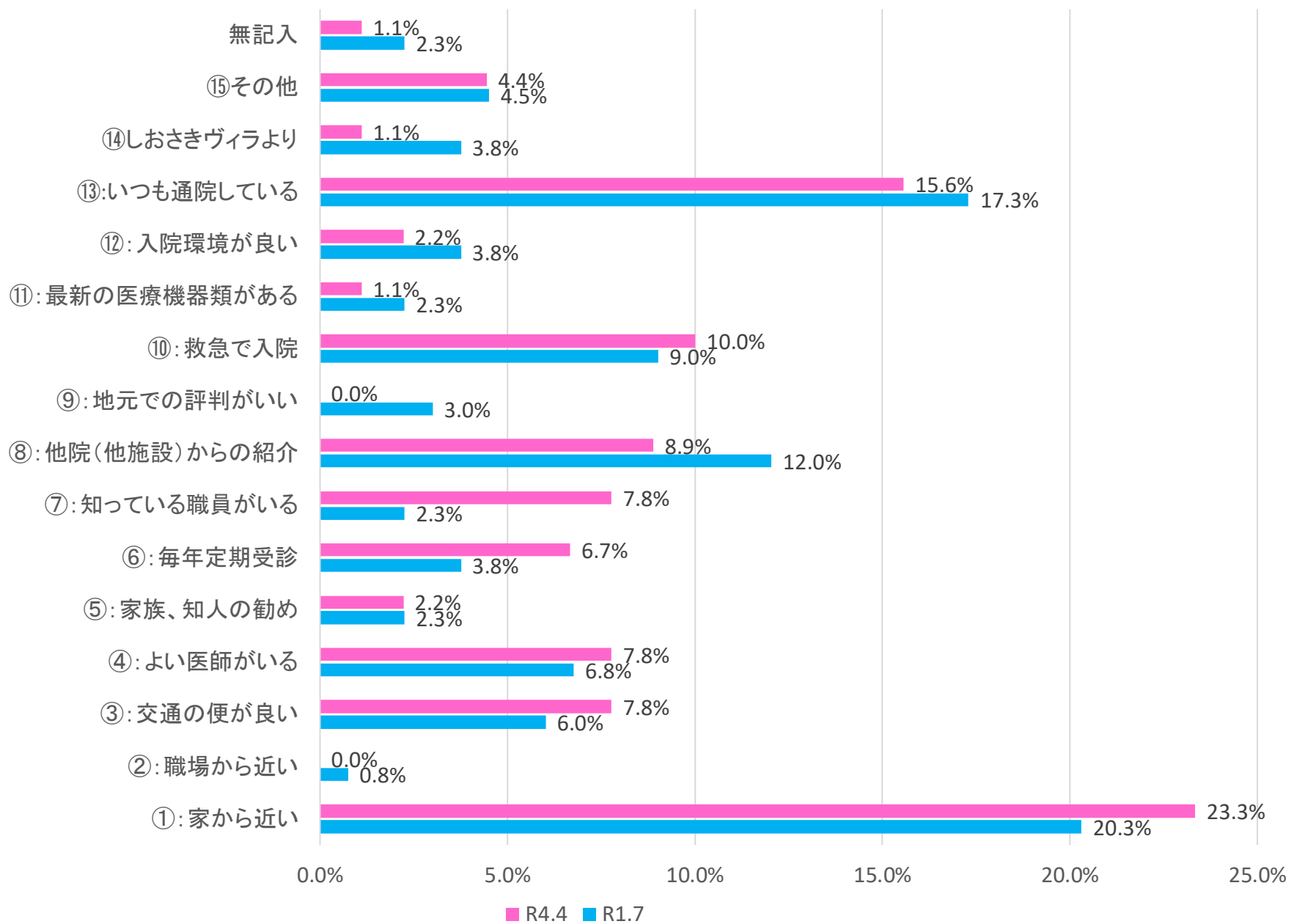
患者様満足度調査結果のご報告(入院について)

当院では、令和4年4月～令和4年5月に患者様満足度調査を実施しました。
ご協力感謝いたします。ありがとうございました。

・配布数:50枚/回答数:50件
(コロナ禍のため、減数し行いました)



当院を選択された理由(複数選択可)



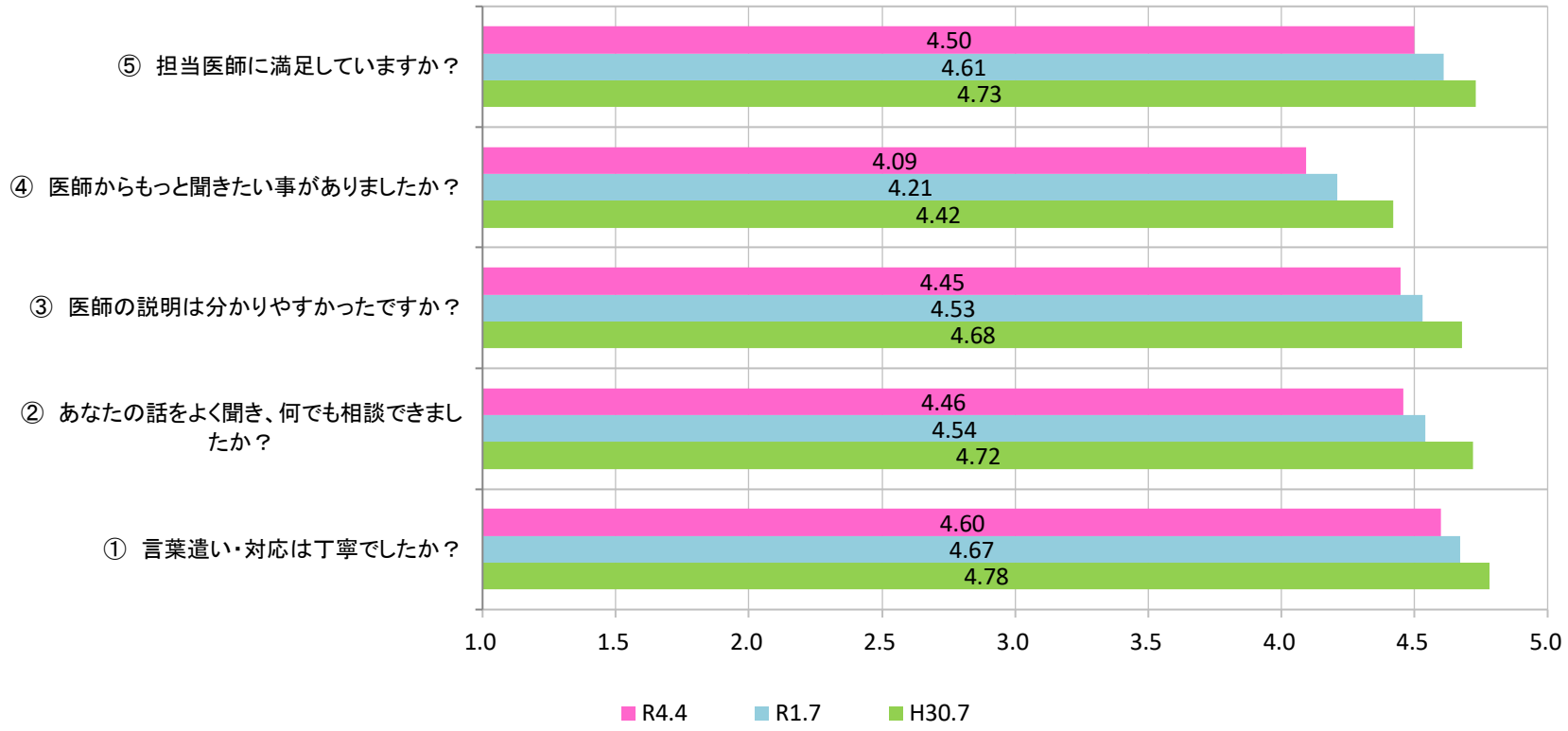
- 他理由
- ・以前にも入院した
 - ・人間ドック後入院
 - ・保健所より指示

※以下の質問に対しては、5段階評価で表示

●医師に関して	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無記入	R4.4	R1.7	H30.7
	5	4	3	2	1				
① 言葉遣い・対応は丁寧でしたか？	34	12	4	0	0	0	4.60	4.67	4.78
② あなたの話をよく聞き、何でも相談できましたか？	27	16	5	0	0	2	4.46	4.54	4.72
③ 医師の説明は分かりやすかったですか？	28	15	6	0	0	1	4.45	4.53	4.68
④ 医師からもっと聞きたい事がありましたか？	16	15	12	0	0	7	4.09	4.21	4.42
⑤ 担当医師に満足していますか？	31	13	6	0	0	0	4.50	4.61	4.73

【医師に関して】
・部屋に来なかった

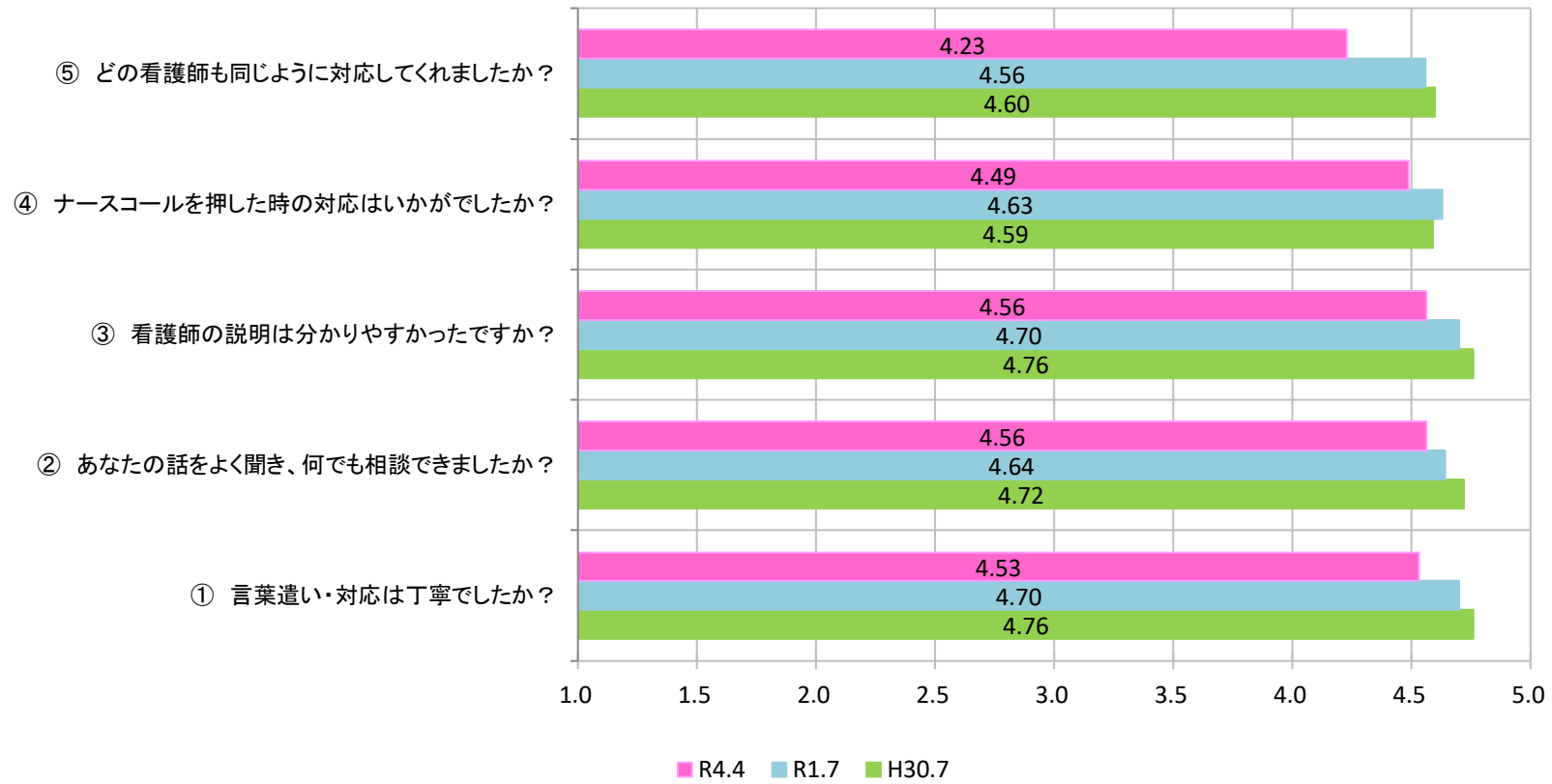
●医師に関して



●看護師に関して	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	必要なし	無記入	R4.4	R1.7	H30.7
	5	4	3	2	1					
① 言葉遣い・対応は丁寧でしたか？	33	10	5	1	0		1	4.53	4.70	4.76
② あなたの話をよく聞き、何でも相談できましたか？	33	9	6	0	0		2	4.56	4.64	4.72
③ 看護師の説明は分かりやすかったですか？	32	11	5	0	0		2	4.56	4.70	4.76
④ ナースコールを押した時の対応はいかがでしたか？	27	10	6	0	0	6	1	4.49	4.63	4.59
⑤ どの看護師も同じように対応してくれましたか？	28	8	8	3	1		2	4.23	4.56	4.60

【看護師に関して】
・人によって対応が違う

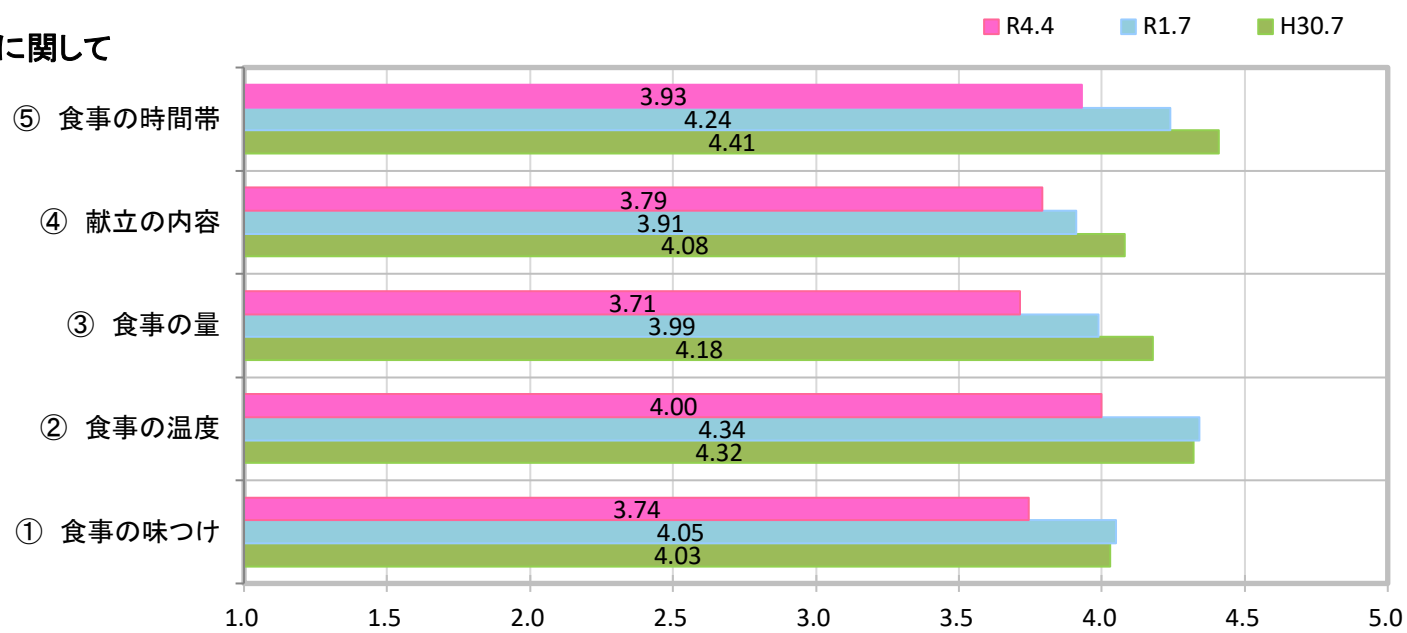
●看護師に関して



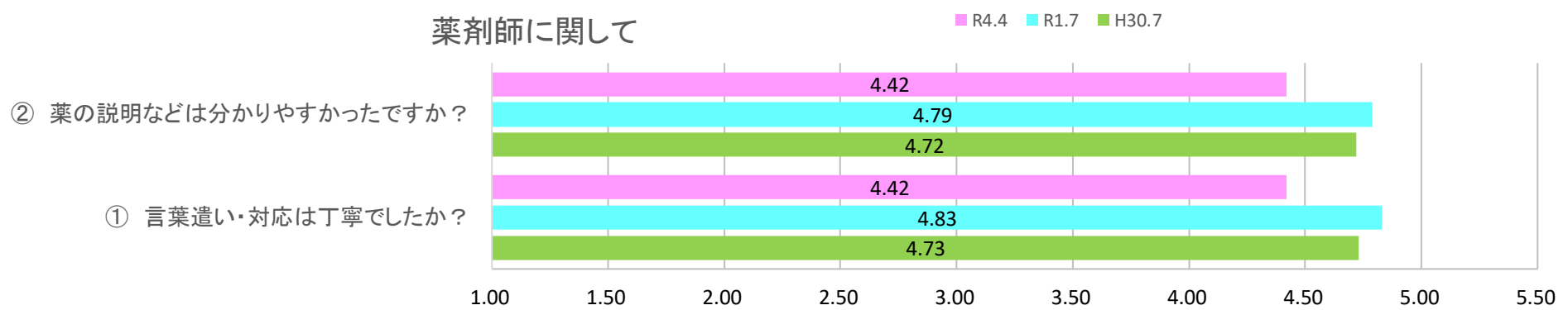
●食事に 関して	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	無記入	R4.4	R1.7	H30.7
	5	4	3	2	1				
① 食事の味つけ	11	16	12	2	2	4	3.74	4.05	4.03
② 食事の温度	17	13	10	2	1	4	4.00	4.34	4.32
③ 食事の量	14	9	14	3	2	5	3.71	3.99	4.18
④ 献立の内容	13	12	15	2	1	4	3.79	3.91	4.08
⑤ 食事の時間帯	15	14	12	0	2	4	3.93	4.24	4.41

【食事に
関して】
・食事の量が多かった
・注入で食べていない

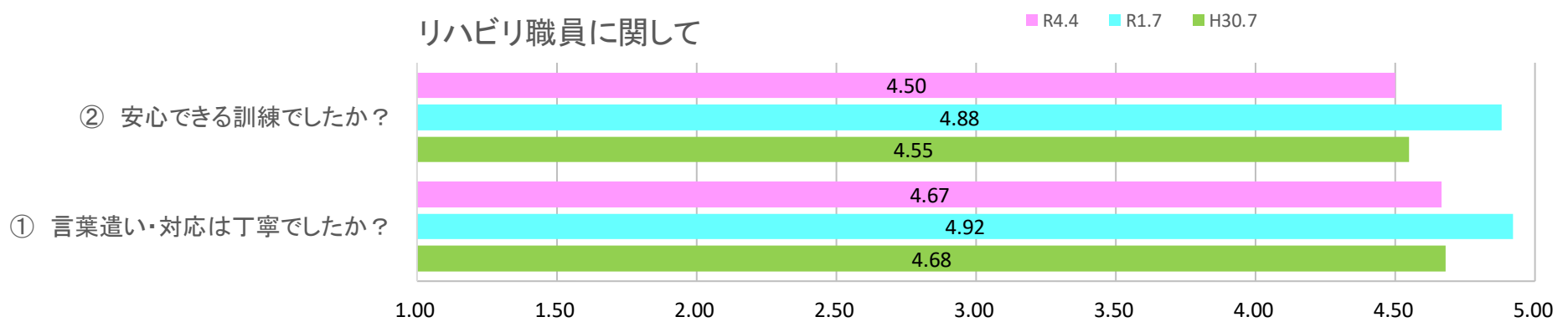
●食事に
関して



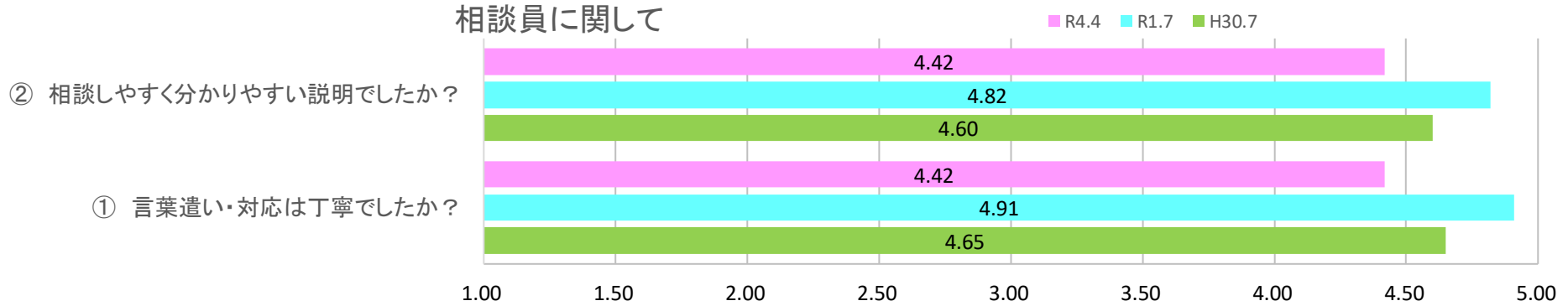
薬剤師
関して



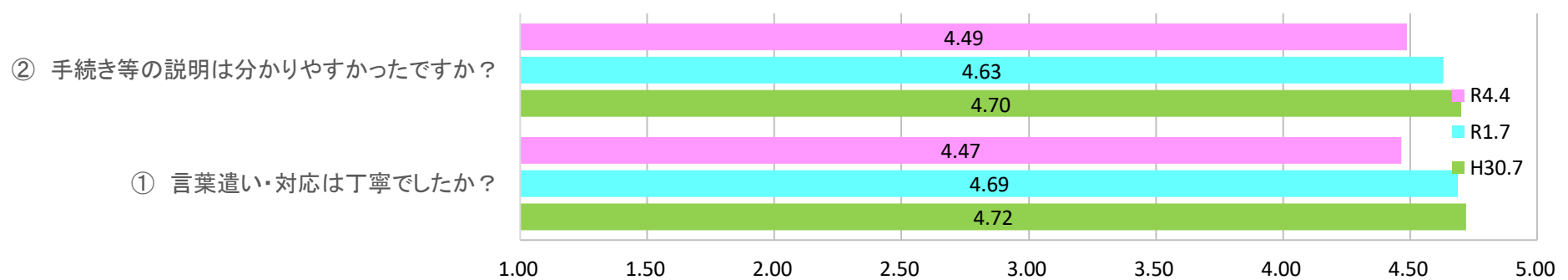
リハビリ職員
関して



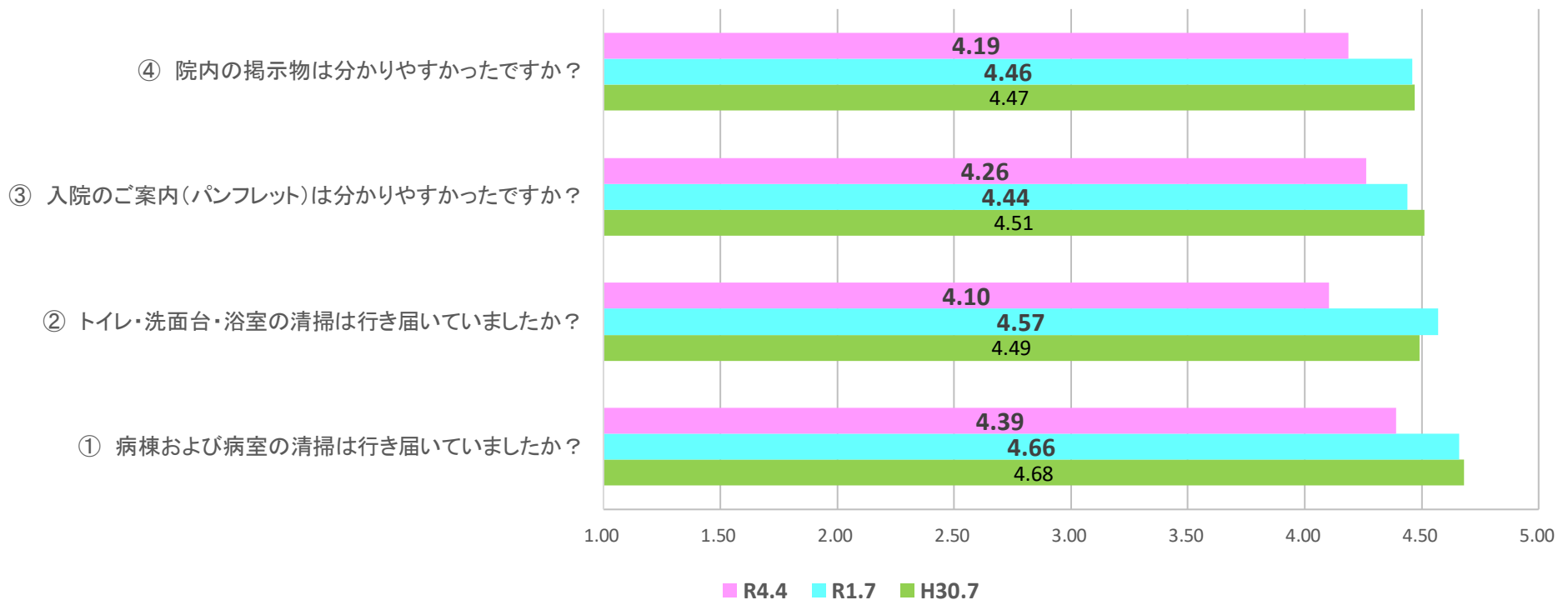
相談員
関して



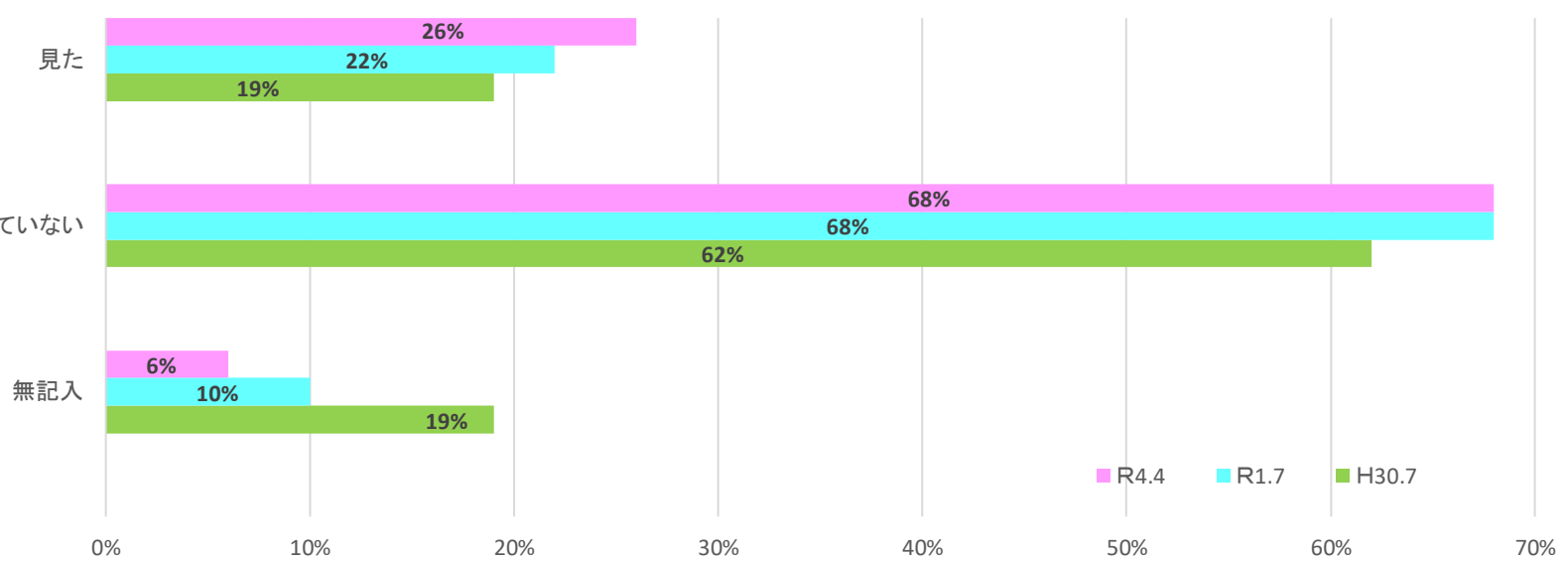
事務員
関して



施設環境に関して



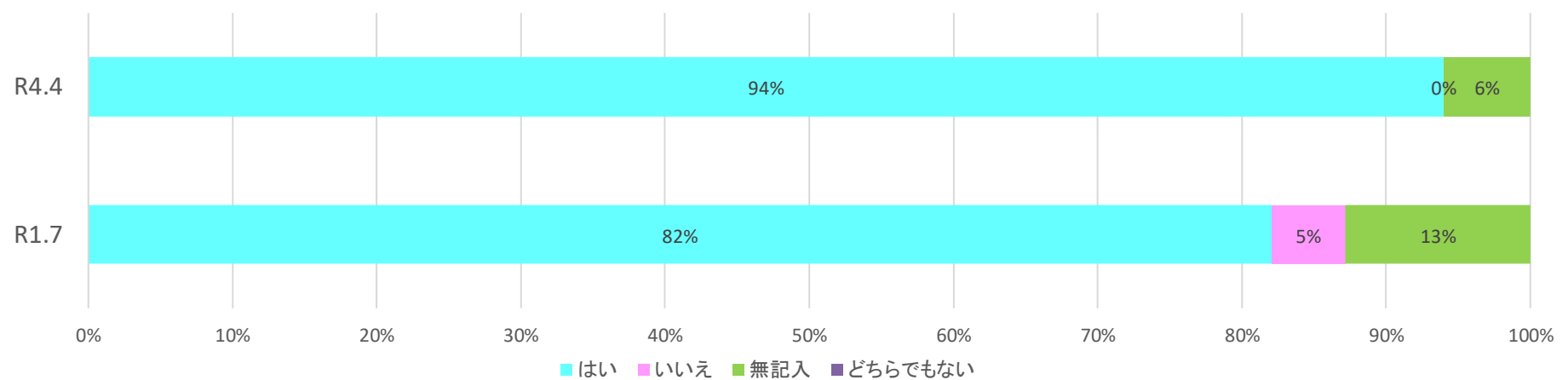
⑤ホームページをご覧になったことがありますか？



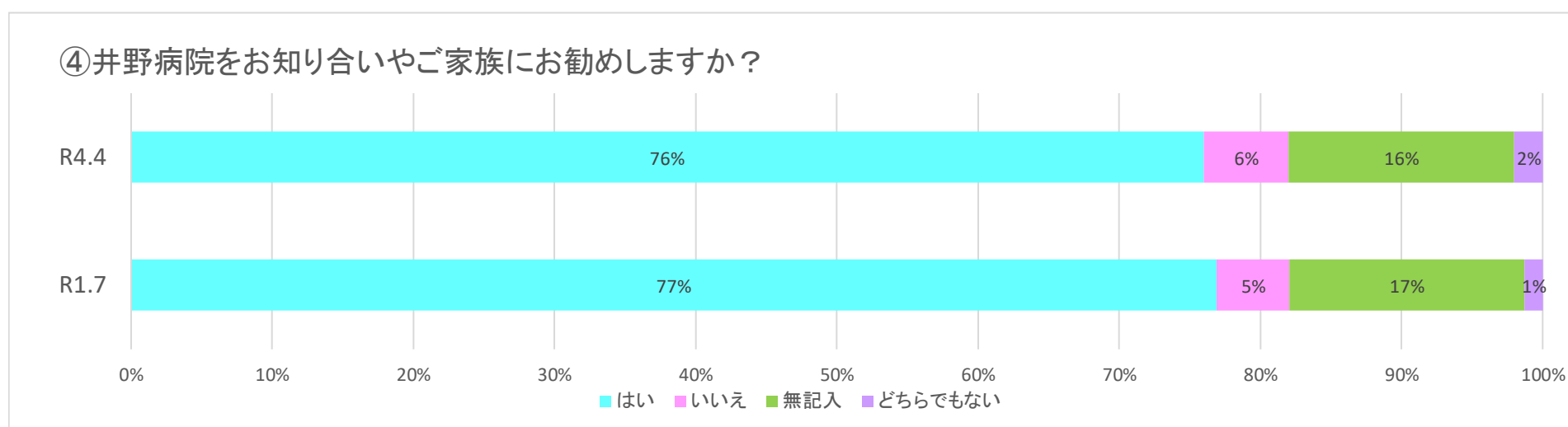
●総合評価



③あなたが今後入院する必要があったとしたら、再び井野病院を選びますか？



④井野病院をお知り合いやご家族にお勧めしますか？



【良い意見・感想】

- ・耳鼻科が出来たのが良かった。泌尿器科が無いのが残念。泌尿器科も入れて欲しいです！もっと患者が増えると思います。
- ・先生、看護師さん、各スタッフの皆さんお世話になりました。皆さん親切でフレンドリーな方達で気持ちよく過ごさせていただきました。
- ・総合評価③④に対して・・・これは難しい質問だと思います。Common disease(意味:一般的な病気)ならば選ぶ選択しますが、特殊な治療を要する疾病にかかった場合にはそのようにはいかないかもしれません。つまりcase by caseによるのではないのでしょうか。この度のCOVID-19による入院では皆様に親切に対応して下さい大変感謝しております。
- ・救急で受け入れて頂きありがとうございました。
- ・急な入院でありましたが、色々皆様によくして頂きまして本当にありがたかったと思っております。ありがとうございました！

【悪い意見・感想】

- ・食事の味付けが甘い時が多かった。
→貴重なご意見ありがとうございます。
食事は治療の一環であるため、患者様に美味しく、残さずに召し上がって頂けるように、味の標準化に努めて参ります。
- ・夕食が18時から早い。せめて19時
- ・一般病室での電話を禁止にしてほしい(時間制限)。テレビもイヤホンで聞いてほしい。
- ・Wi-Fiがない。フリーWi-Fiは外来のため使えない。
- ・テレビより部屋のWi-Fiを何とかしてほしい
→のWi-Fi設置予定です、貴重なご意見ありがとうございました。。
- ・休日のゴミ箱にペーパーがあふれていて見苦しい。
→休日前のゴミ箱の確認を再度行うようにしていきます。
- ・部屋に大きめの鏡がほしかった →ご指摘ありがとうございます。設置予定といたしました。
- ・306号室の部屋の天井が汚れていて(カビ?)イヤだった
→設備担当が確認し、改修予定としました。
- ・持参の薬を飲んだ後のカラを入れ物にいれるというのを聞いていなかったのが初回はゴミ箱に捨ててしまいました。私の後から入院された方も同じことを言われていたので、その点だけ説明があった方が良かったな。と思いました。
→服薬確認のため入院時必ず説明するようにしていますが、きちんと伝える説明ができていなかったため不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。きちんと伝える説明を行うよう再度徹底します。
- ・患者は年寄りが多いので、フロントはカウンター越しの上、マスク使用で言葉の伝え方、説明が不十分。困ってる方も多数居られますよ！！私も耳が少し遠いので困ります。
- ・皆さん親切で優しい中、とんでもない者が混じっているのは本当に残念です
- ・私語が多い
→入院中不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。
スタッフ全員でカンファレンスを行い自分たちの言動・行動を振り返るよう話し合い、今後の病棟全体の姿勢を改め適切な対応ができるよう質の改善に努めてまいります。

*** 貴重なご意見を頂きありがとうございました。
今後、全職員に対して更に接遇等の教育を行い向上に努めていきます。**