

平成29年度入院患者満足度調査

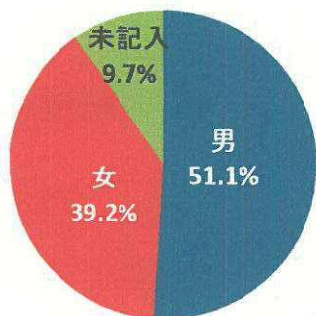
平成29年10月2日～平成29年10月30日

配布数：1038枚 回収数750枚 回収率：72.3%

当院では、平成29年10月に、入院患者満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。満足度調査でいただいたご意見については、重要性・可能性などを検討し、可能なところから改善を進めていきたいと考えております。ここに調査結果を報告いたします。

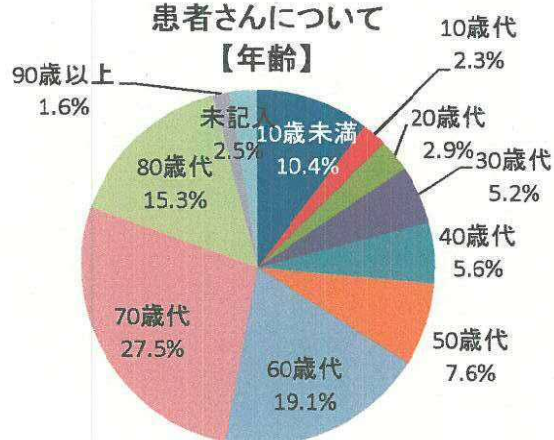


患者さんについて
【性別】



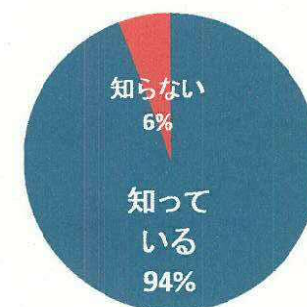
回答者の性別内訳は、男 51.1% 女 39.2% 未記入 9.7% であった。

患者さんについて
【年齢】



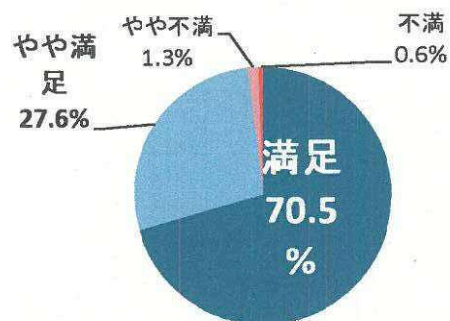
回答者の年齢は、70歳代が最も多く、ついで60歳代、80歳代の順であった。

当院の敷地内及び病院前・周囲は
全面禁煙であることをご存じですか



敷地内および病院前・周囲は全面禁煙であることを回答者の94%が知っていた。

全体としての当院の満足度



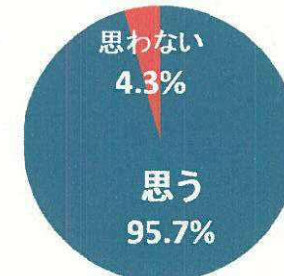
病院全体の満足度(やや満足+満足)は、98.1%という結果となった。

また当院を利用したいですか



回答者の97.5%は、また当院を利用したいという結果となった。

他の人に紹介したい病院ですか



回答者の95.7%が、他の人に紹介したい病院という結果となった。

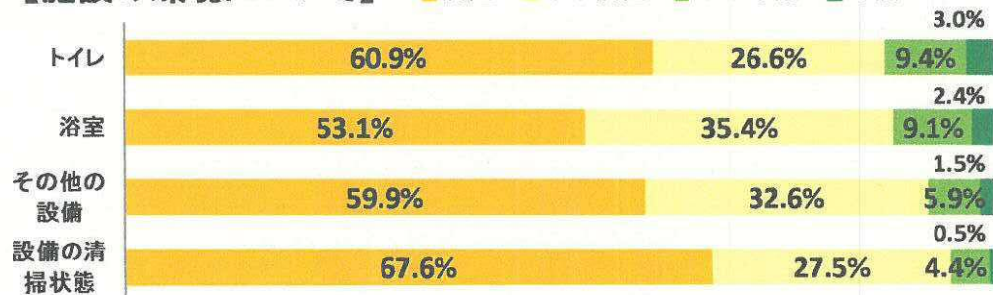
【職員の対応について】

■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



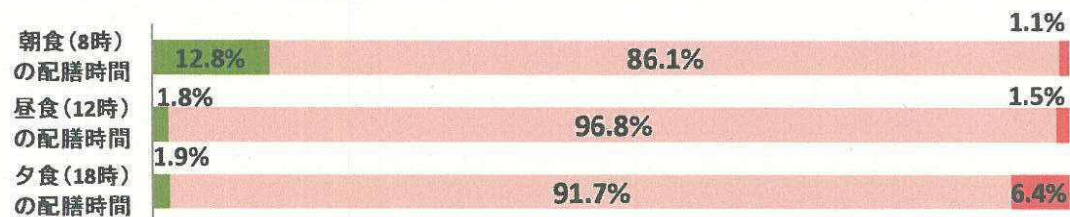
【施設的环境について】

■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



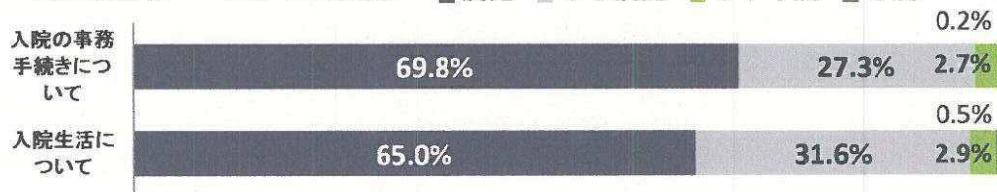
【入院中の食事の配膳時間】

■遅い ■ちょうどいい ■早い



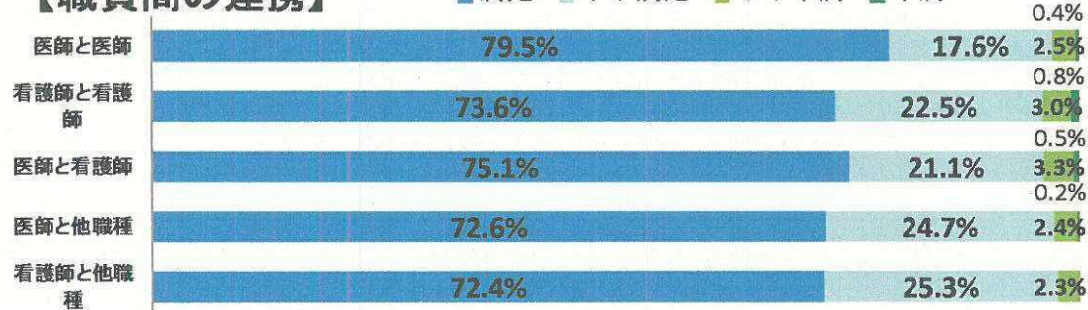
【医療サービス全般】

■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



【職員間の連携】

■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



- ・施設的环境について、トイレと浴室に関しては、回答者の1割強が不満(やや不満+不満)と感じている。
- ・医療サービス全般および職員間の連携については、回答者の96%以上が満足(やや満足+満足)と感じている。

【当院についての主な意見】

①ご要望および改善点について（総数208件）

・設備関係	81件	
トイ	(27件)	ウォシュレットは、殆どの家庭、会社、公共施設に設置されている。トイレが狭い。車イスで入れるトイレにしてほしい。
洗面・浴室	(8件)	もっと熱いお湯がでるように。浴室をもう少しキレイにしてほしい。
テレビ	(6件)	デジタル放送、BS放送が見れるように。
自動販売機	(4件)	各フロアに自動販売機があると有り難い。
売店	(5件)	大きなコンビニ、品ぞろえを多くしてほしい。
病室	(7件)	病室のドアの開閉がかたいなど。
その他	(24件)	壁の補修など
・交通、アクセス	8件	駅からのバスの増便。
・食事	29件	食事の内容、味付け、食べやすいような工夫。
・対応	54件	言葉遣いなど接遇態度の改善、わかりやすい説明。
・喫煙	4件	病院前で吸っている人がいる、敷地以外も禁煙にしてほしい。
・その他	32件	ホームページがあるのを知らなかった等

【当院についての主な意見】

②良かったと感じた点について（総数250件）

・接遇、対応	137件	患者さんへの思いやりが良く出来ていると思いました。皆さん親切に、丁寧に対応してくださいました。看護師、先生もすごくやさしかったです。何でも話してくれて気さくだったので気持ち良かった。
・患者説明	13件	言葉使いが丁寧で何でも聞くと答えて下さった。病状についての不安を丁寧に説明していただいた。
・診療	16件	救急車で来院したのですが対応が早く、本当に安心しました。手術後は先生方も見に来て下さったし、ナースコールですぐに駆けつけて下さる看護師さんの仕事っぷりにすごく安心できました。
・整備・環境	12件	医師と他職種(看護師)など、全体に連絡が早いので満足です。とても清潔で快適でした。感謝しています。清掃がよく出来ていて、気持ち良かった。
・食事	6件	食事の内容も良かった、味つけも良かった。
・謝意	48件	全体的にとっても良い病院だと思いましたし、又利用したいです。皆さんとても親切でした。お世話になりました。ありがとうございました。
・その他	18件	相談を受けたときにはこの病院を紹介します等

地方独立行政法人市立東大阪医療センター
患者サービス医療環境向上委員会

