

平成30年度入院患者満足度調査結果報告

平成30年10月1日～平成30年10月29日

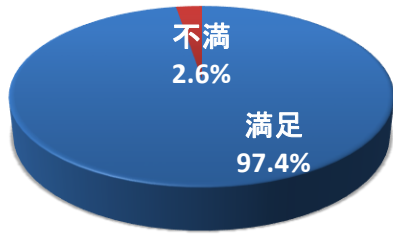
配布数：1070枚 回収数：833枚 回収率：77.9% 有効回答率：77.9%



当センターでは、平成30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。

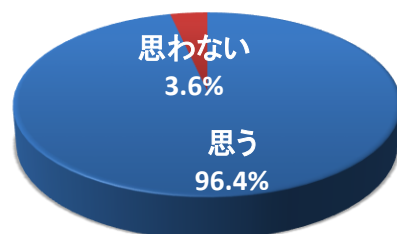


当院の満足度



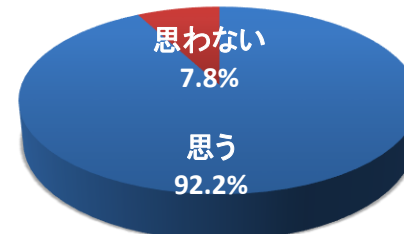
病院全体の満足度(やや満足+満足)は、97.4%という結果となった

また当院を利用したいですか



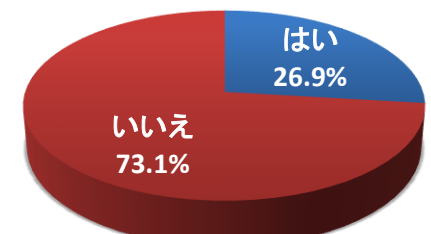
回答者の96.4%は、また当院を利用したいという結果となった

他の人に紹介したいですか



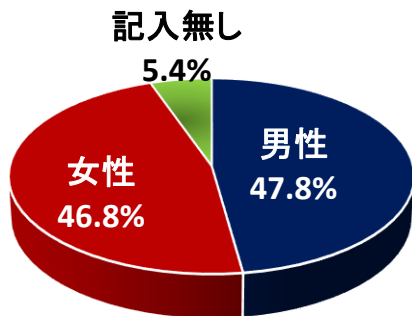
回答者の92.2%は、他の人に紹介したいという結果となった

当院のHPの閲覧について



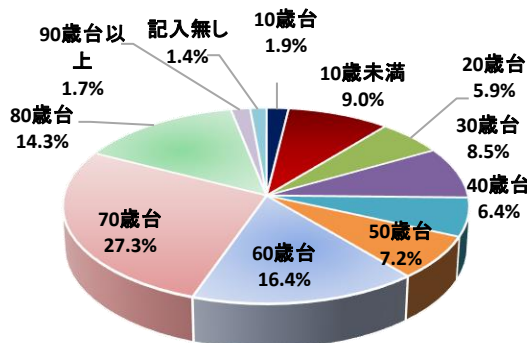
回答者の26.9%が、HPを閲覧したと回答した

性別



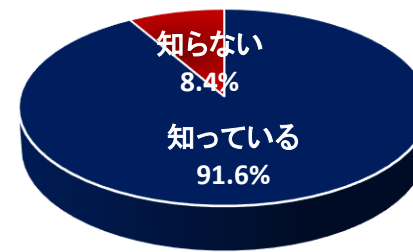
回答者の性別内訳は、男 47.8% 女46.8% 未記入5.4%であった

患者の年齢



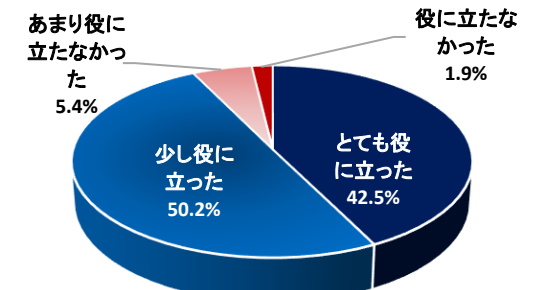
回答者の年齢は、70歳台が最も多く、ついで60歳台、80歳台の順であった

全面禁煙について



回答者の91.6%が敷地内全面禁煙を知っていた

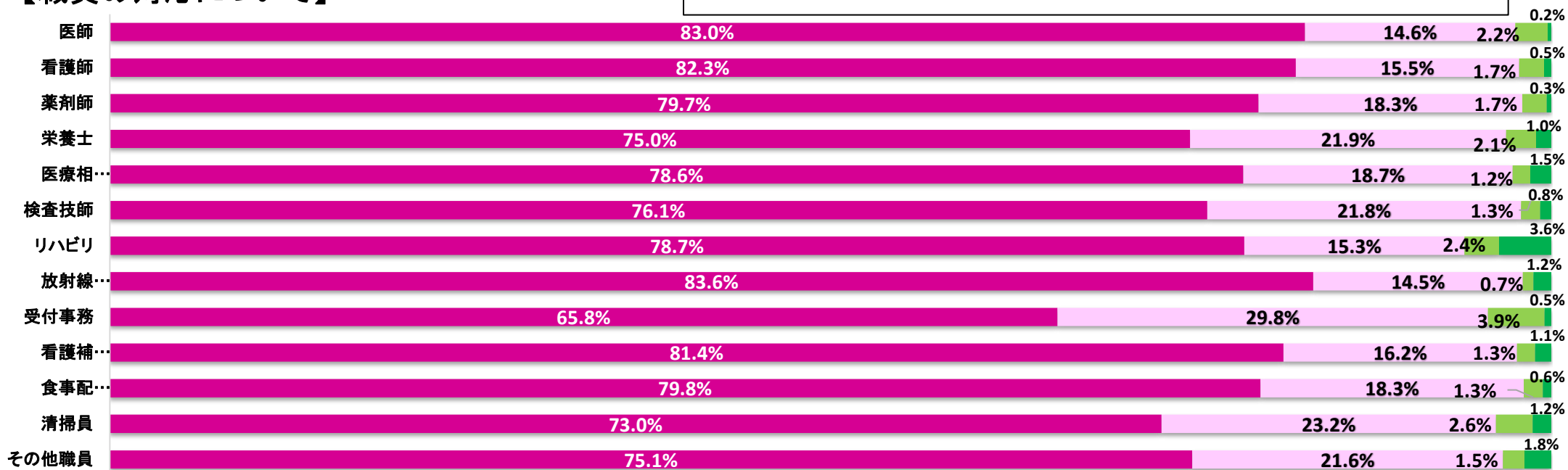
入退院センターについて



入退院センターでの面談について、回答者の92.7%が役に立ったと回答された

【職員の対応について】

94%以上の方が、職員の対応については、満足(満足+やや満足)している



【施設の環境について】

満足 やや満足 やや不満 不満



【不満と思われた施設】

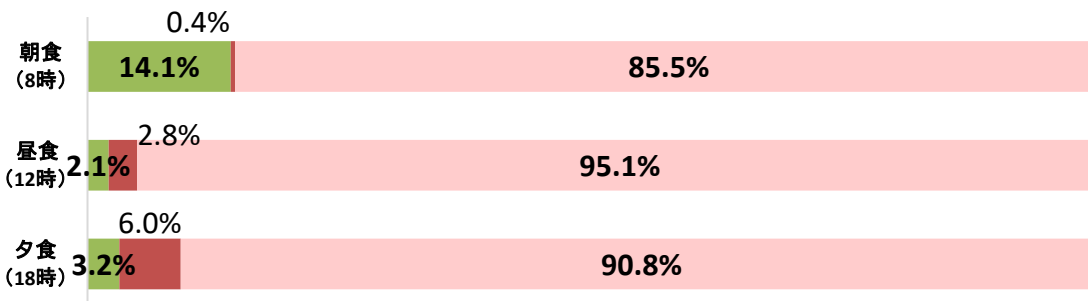
トイレ 浴室 病室内の設備 その他



不満がある施設の内訳として、トイレと浴室が全体の約74%を占めている

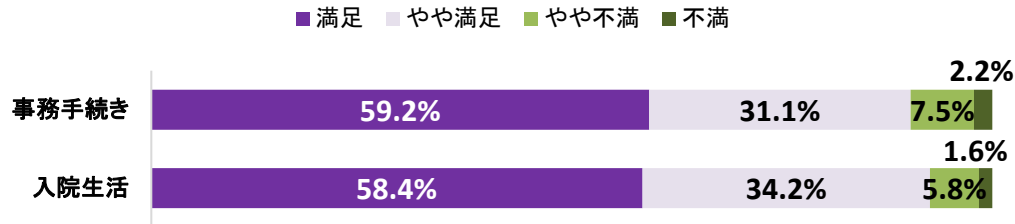
【入院中の配膳時間】

遅い 早い ちょうどいい



食事の配膳時間は、3食とも「ちょうどいい」が85%以上であった

【医療サービス全般】



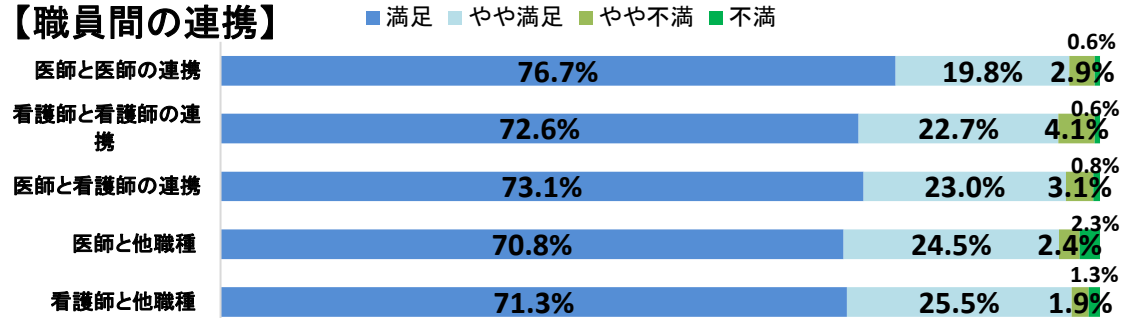
90%以上の方が医療サービス全般について、満足(やや満足+満足)している

【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253件)

・設備関係	121件	
トイレ	(22件)	トイレにウォシュレット、便座除菌剤を設置してほしい。
洗面・浴室	(9件)	トイレ、洗面台にペーパータオルがほしい。
病院内設備	(29件)	テレビのチャンネル数を増やして欲しい。(BS放送等)個室がもう少し広いほうがいい。
自動販売機	(7件)	各フロアに自動販売機があると有り難い。
交通、アクセス	(9件)	当院への交通アクセスが不便、バスの便数を増やして欲しい。
携帯電話マナー	(9件)	病室での携帯電話使用のマナーを良くして欲しい。
その他	(36件)	売店、レストラン、清掃、環境、設備等
・対応	36件	もっと患者の意見を聞いていただきたい。
・食事	31件	食事の内容、味付けをアレンジしてほしい。食事メニューをわかりやすくしてほしい。
・医療サービス	44件	入院時の手続きの簡略、待ち時間短縮をお願いします。連携がうまくいってないところが何度かあったので出来ていたら良かったです。
・喫煙	4件	患者さんが道路で煙草を吸っている光景は、あまり良いものではありませんでした。
・入退院センター	4件	提供できる情報の充実、待ち時間の改善等
・治療、診療	7件	総合病院としては呼吸器内科もほしい。
・その他	6件	接遇の問題等

【職員間の連携】



95%以上の方が職員間の連携に満足(やや満足+満足)している

【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328件)

・接遇、対応	199件	明るく接していただき入院中暗い気分や落ち込まずにすみました。職員の皆さんが一生懸命下さって患者しております。患者さんにいつも笑顔で対応してくれました。病状について詳しく説明していただき、とても安心しました。病状についての不安を丁寧に説明していただいた。
・謝意	52件	安心感があり、とても信頼できました。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。
・整備・環境	25件	4人部屋でトイレと洗面台があるのは、便利でした。他病院にも入院したことがありますが、院内にお風呂があるのは大変助かります。清潔さと過ごしやすさは、素晴らしいと思います。
・医療サービス	19件	支払いを後日していただけただけなのが、すごく助かりました。お風呂の申込をした時に、すぐ対応してもらえました。職員間の情報共有がとても行き届いていると思います。
・診療	12件	入院中別の症状が出た時に、即時適切な対応をしていただきました。親身になって患者の先々のことを考えて治療してくださり感謝しています。
・食事	11件	お祝い膳に感動しました。療養食の献立表など退院後に役に立ちそうな資料、助かりました。
・その他	10件	当病院の医師・看護師等にめぐりあえたこと等



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

