

患者さん満足度調査 結果のご報告 (入院編)

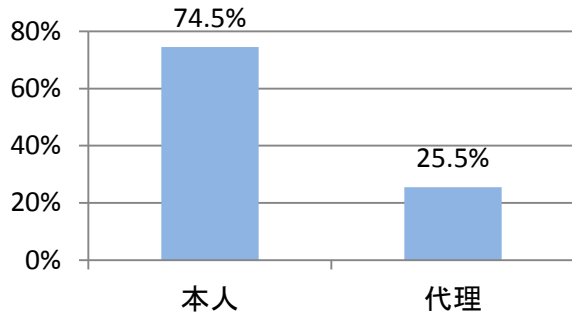
実施日：令和元年7月1日～31日

当院では、令和元年7月に患者さん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とともに、ここに、調査結果の概要をご報告いたします。

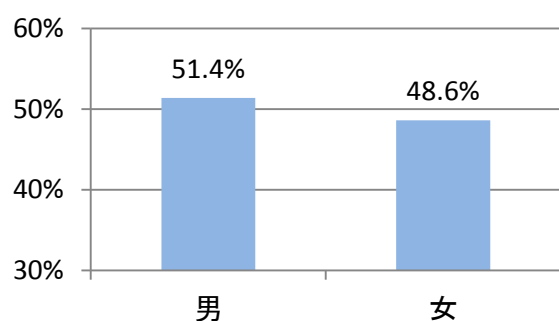
配布数： 607枚
回収数： 545枚

回答いただいた患者さんについて

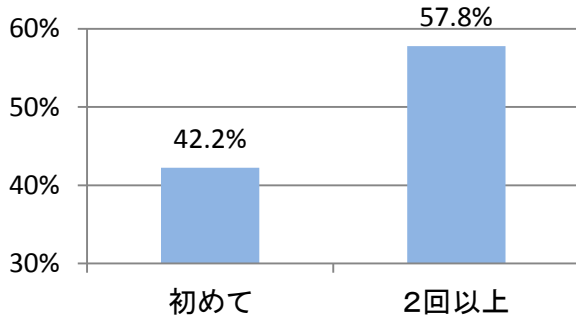
◎回答者について (有効回答数:545件)



◎性別について (有効回答数:541件)

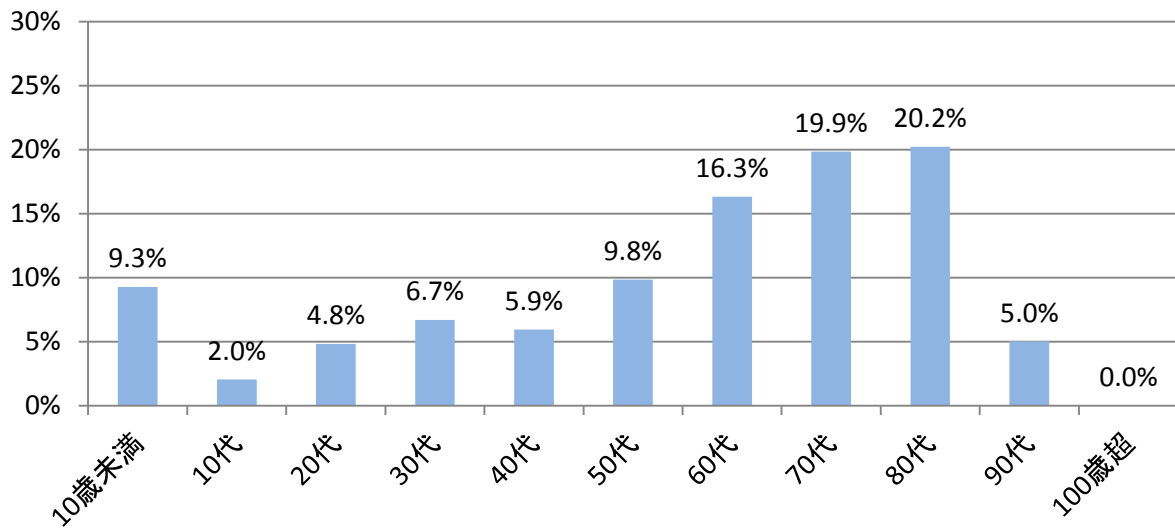


◎入院回数について (有効回答数:533件)



◎年齢について（有効回答数：436件）

< 平均 59.2歳 > 中央値 67.0



総合的な設問に対する満足度評価（4点満点）

医療サービスとして重要な11項目について伺いました。下の全ての設問について、良い評価をいただいていることがわかりました。職員の努力や取組を患者の皆様にご評価いただけたことを大変うれしく思います。今後もさらに高い評価が得られるよう医療サービスの向上に努めてまいります。引き続き、皆様からのご意見・ご要望をお待ちしております。

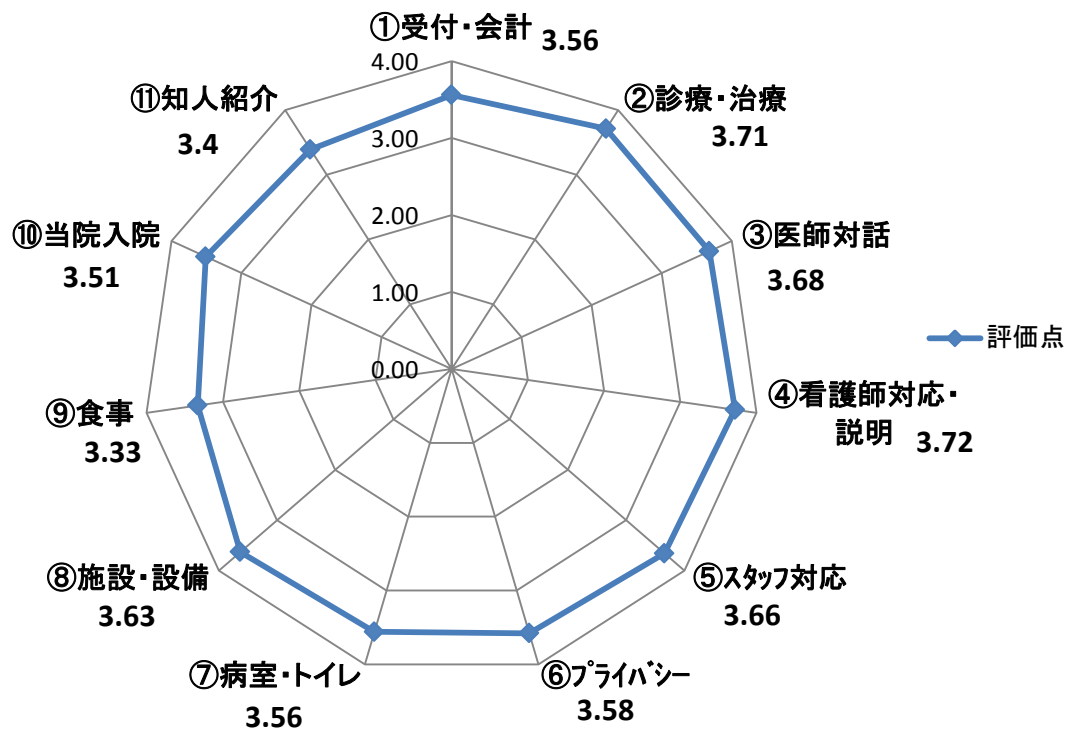
【設問】

- ①受付や会計の対応に満足していますか？
- ②医師による診療・治療内容に満足していますか？
- ③医師との対話に満足していますか？
- ④看護師の看護・対応・説明等に満足していますか？
- ⑤医師以外の病院スタッフの対応に満足していますか？
- ⑥病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか？
- ⑦病室・シャワー室・トイレなどに満足していますか？
- ⑧当院の施設や設備に満足していますか？
- ⑨食事の内容に満足していますか？
- ⑩当院に入院して良かったと思いますか？
- ⑪当院を知人に紹介したいと思いますか？

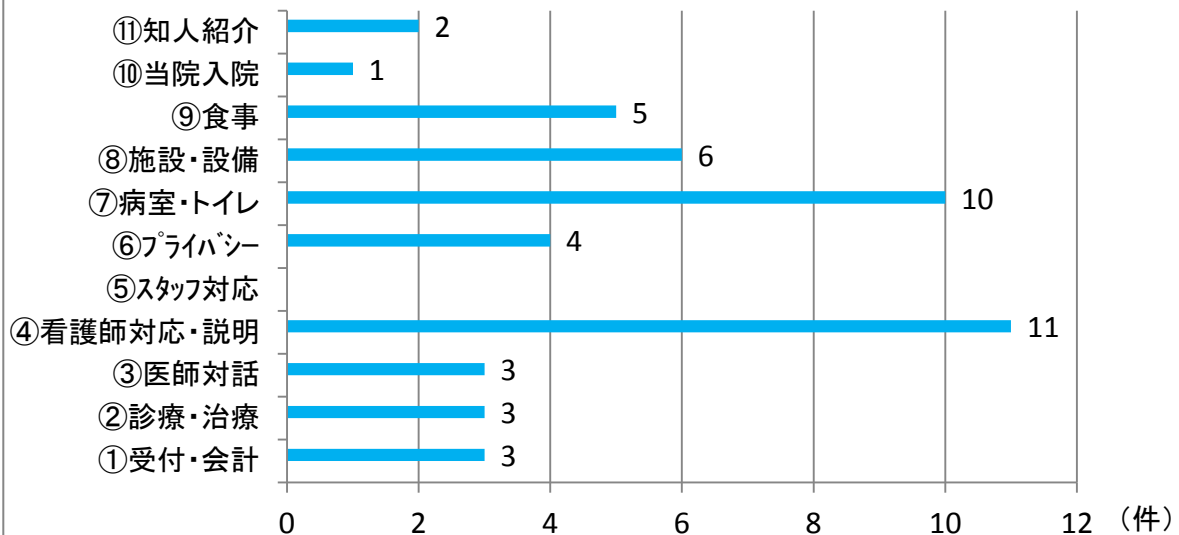
非常に満足している（とても思う）＝ 4点 やや満足している（思う）＝ 3点
やや不満である（あまり思わない）＝ 2点 非常に不満である（全く思わない）＝ 1点



令和元年度 入院患者満足度評価



設問に対するご意見・ご感想（48件）



今回のアンケートでお寄せいただいたご意見・ご感想を48件いただきました。

看護師対応・説明について高い評価とお褒めの言葉を頂きありがとうございました。一方で、もう少し思いやりをもって接して欲しい、説明をゆっくりして欲しい等のご意見もありました。

病室・トイレや施設・設備に関する事項については、シャワー室の環境を改善して欲しい（温度、清掃等）、トイレにアルコール（便座用）が欲しい、水を流す押しボタンの文字を大きくして欲しい、オストミートイレを設置して欲しい等のご意見をいただきました。その他にも、貴重なご意見をいただきありがとうございました。少しでも改善できるよう重要性・可能性などを検討し、改善できるところから進めていきたいと思っております。

満足度評価（年度比較）

項目 \ 年度	H27	H28	H29	H30	R01
①受付・会計	3.67	3.62	3.68	3.65	3.56
②診療・治療	3.77	3.77	3.76	3.79	3.71
③医師対話	3.72	3.74	3.74	3.76	3.68
④看護対応・説明 ★	-	3.75	3.76	3.74	3.72
⑤スタッフ対応	3.70	3.73	3.76	3.66	3.66
⑥プライバシー	3.61	3.62	3.64	3.59	3.58
⑦病室・トイレ	3.53	3.59	3.59	3.53	3.56
⑧施設・設備	3.63	3.67	3.64	3.64	3.63
⑨食事	3.29	3.43	3.40	3.30	3.33
⑩当院入院	3.54	3.56	3.54	3.57	3.51
⑪知人紹介	3.39	3.42	3.45	3.44	3.39

★ H28年度より実施

令和元年9月
みやぎ県南中核病院