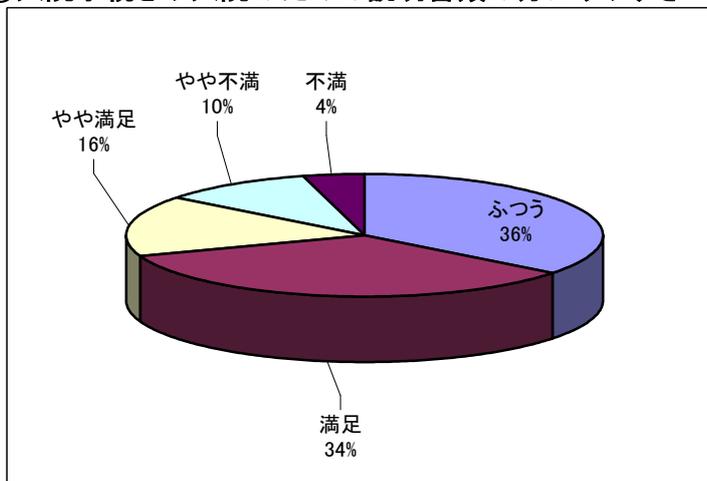


草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

Ⅲ. 入院患者さまアンケート

1. 入院や退院手続きについて

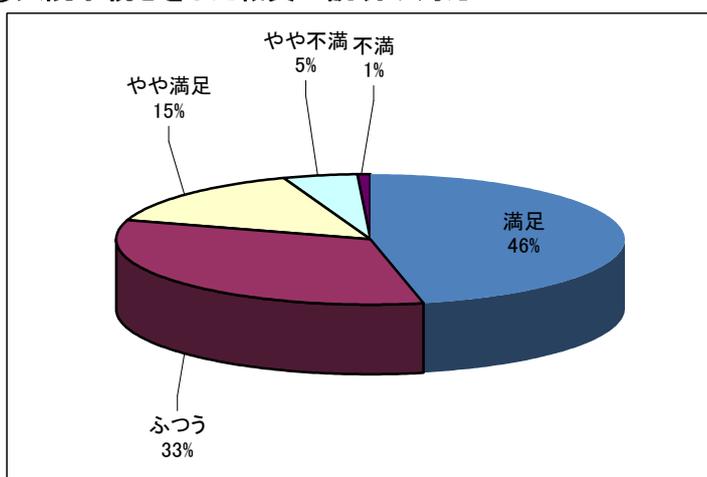
①入院手続きや入院のための説明書類の分かりやすさ



ご意見の内容

入院手続きや退院手続きに関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせても50%に止まっています。昨年度は、「非常に分かりやすい」と「分かりやすい」の合計で67%のご評価を頂いています。昨年度は「説明の分かりやすさ」のみをご評価いただいております。書類等を加えた今年度と単純比較はできませんが、患者さまの満足度50%という事実を真摯に捉え改善を図ってまいります。

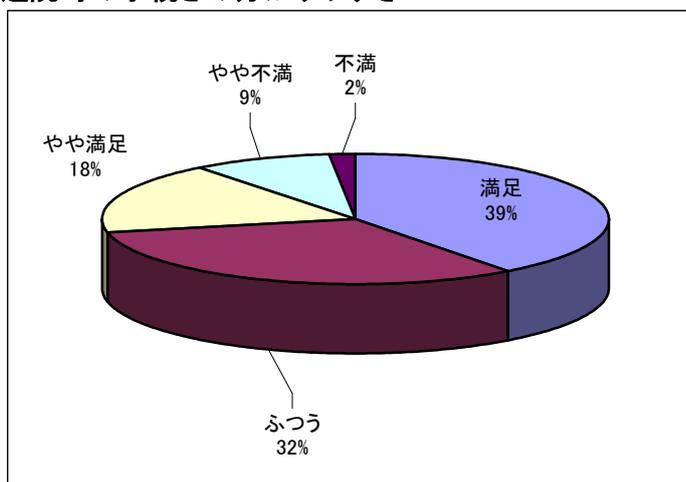
②入院手続きをした職員の説明や対応



ご意見の内容

入院手続きをした職員に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて61%のご評価をいただいております。昨年度は、「入院時の説明の丁寧さ」をご評価いただき、「非常に分かりやすい」と「分かりやすい」の合計で73%のご評価をいただきました。入院手続きは、患者さまとの契約という面もあり書類の煩雑化は避けられませんが、より患者さまに分かりやすい説明や対応を心掛けます。

③退院時の手続きの分かりやすさ

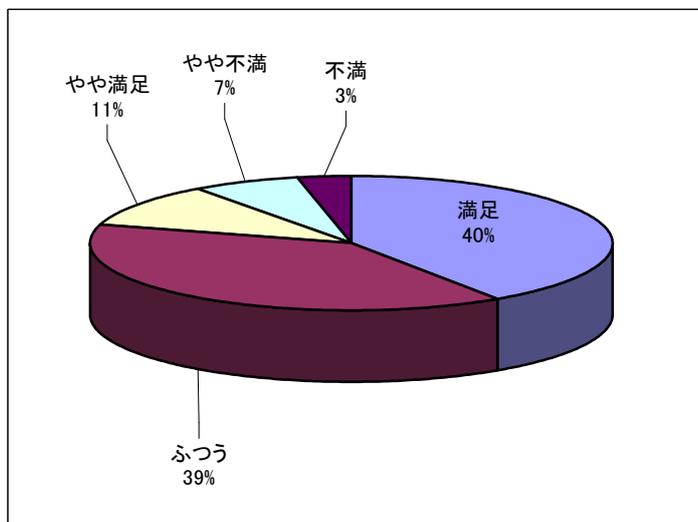


ご意見の内容

退院時の手続きの分かりやすさに関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて58%のご評価をいただいております。昨年度は、「退院・転院・転棟時の説明」をご評価いただき、「非常に分かりやすい」と「分かりやすい」の合計で60%のご評価となっており、昨年度からやや満足度は低下しています。特に、「不満」と「やや不満」で10%のご評価をいただいております。改善が必要であると認識しています。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

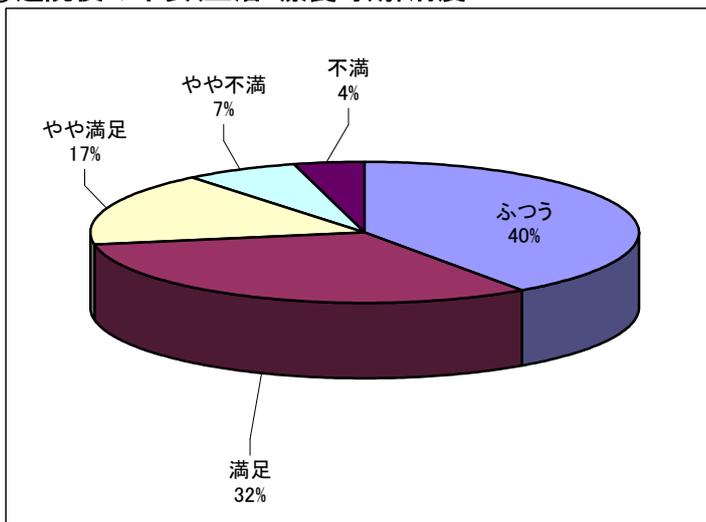
④請求書や領収書の明細の分かりやすさ



ご意見の内容

請求書や領収書の分かりやすさに関する患者さまの満足度につきましては、今年度初めてご評価いただきました。結果は、「満足」と「やや満足」で51%のご評価となりました半面、「不満」と「やや不満」で10%のご評価をいただきました。2010年4月から、原則として領収書に詳細な内容を記載しております。患者さまにおかれましては、賛否両論あるうかと思いますが、ご自身の治療内容や薬等につきまして、改めてお知らせいただく機会になればと考えています。

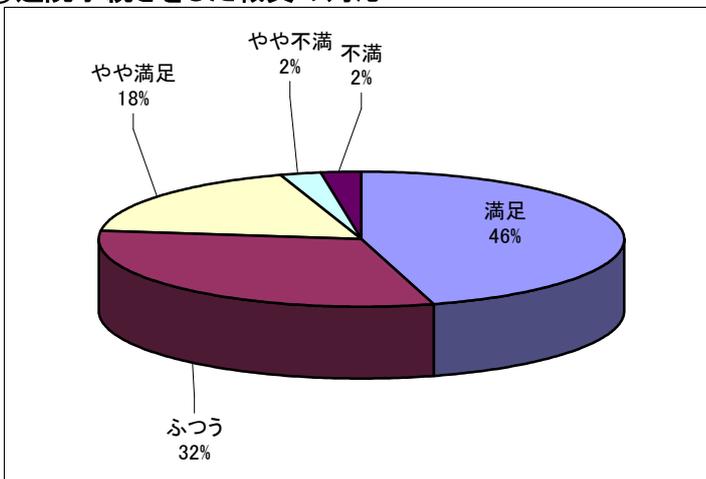
⑤退院後の不安(生活・療養等)解消度



ご意見の内容

退院後の療養や生活上の注意に関するご評価は、「満足」と「やや満足」で49%に止まっており、改善が必要と認識しております。患者さまから頂きましたご意見の中にも、退院後の療養や生活上の注意点を記載した文書交付等についてご希望もありました。また、「不満」や「やや不満」のご評価を11%頂いており、今後は、デイケアや訪問看護に関するサービスもご説明する等、患者さまのご不安を少なくするよう努めてまいります。

⑥退院手続きをした職員の対応

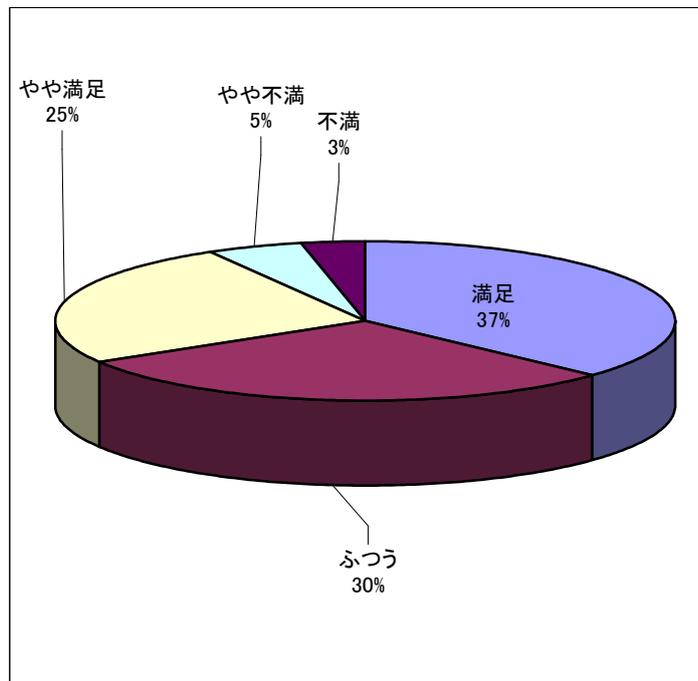


ご意見の内容

退院手続きをした職員の対応に関する患者さまの満足度につきましては、今年度初めてご評価いただきました。結果は、「満足」と「やや満足」で63%、「不満」と「やや不満」で6%のご評価をいただきました。昨年度は、ケースワーカーの対応について「満足」が54%、「不満足」が3%というご評価をいただいております、直接比較はできないものの、対応に関しては改善傾向にあると考えております。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

⑦総合的にみた入院や退院手続きへの満足度



ご意見の内容

入院手続きや退院手続きに関する患者さまの総合的な満足度は、「満足」と「やや満足」の合計で62%のご評価をいただきました。

なお、「不満」や「やや不満」のご評価が多かった「入院時の手続きや説明書類の分かりやすさ」につきましては、入院にかかる説明は不可欠であり、省略はできないため、患者さまのご負担を軽減する諸策を工夫してまいります。

前年度と比べて質問内容が変わっているとはいえ、前年度を下回るご評価をいただいた項目が多く、職員一同改善に取り組んでまいります。

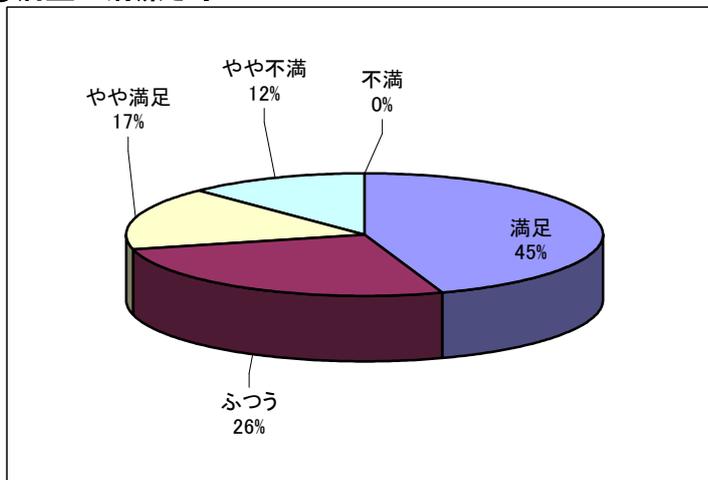
⑧入院や退院手続きに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
入院	・診察から入院までの時間が長かった。	待ち時間の短縮につきましては、患者さまのご負担を最小限にとどめるよう努力します。
	・入院手続きでかなり待たされた。	
	・入院時の説明は最小限度に止め、OT等の説明は後日する等、負担を減らして欲しい。	入院時の説明は患者さまとの契約であり、原則として必要最小限の事項は入院時に行わなければなりませんのでご理解ください。ただし、患者さまの入院時の状態によっては臨機
	・入院時に必要な事項について、フローチャートがあればよい。	
	・入院時はパニックになっていたもので、後から説明がして欲しかった。	
	・医療の専門知識がないので苦労した。	平素より患者様満足度の向上に取り組んでいますが、今後は研修機会の増加を図ります。
	・接遇や接客にあたる部分の研修が不足していると感じられた。	
退院	・退院後の療養および生活上の注意点を文章やリストにして欲しい。	当院ではデイケアや訪問看護により退院後もご支援していますのでご安心ください。また、退院時には、より丁寧に退院後の説明を行い、患者さまの安心感向上に努めます。
	・退院後の生活上の注意が特になかった。	
	・退院当日、準備ができていなかった。	
その他	・入院時と退院時の私物確認ができれば良い。	入退院の手続きをより円滑かつ効率的に行うという観点から検討させていただきます。
	・保険の請求書を早く書いて欲しい。	

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

2. 病室について

①病室の清潔さ等



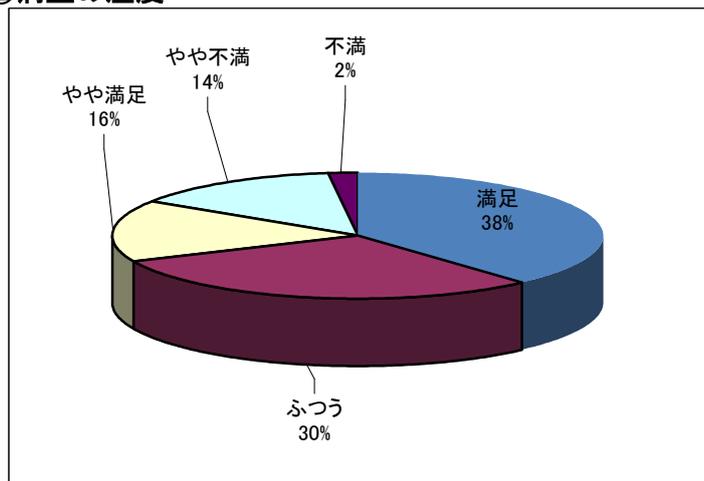
ご意見の内容

病室の清潔さに関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて62%のご評価をいただきました。

一方、「不満」は皆無であったものの、「やや不満」とご評価いただきました患者さまは12%に及んでおり、改善が必要であると認識しております。

今後は、病室の清掃を委託している清掃業者を含め、清潔な病室にかかる患者さまの満足度向上に取り組んでまいります。

②病室の温度

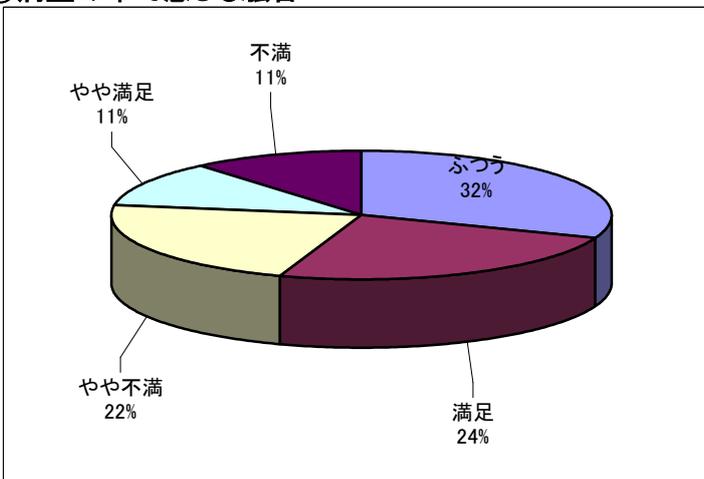


ご意見の内容

病室の温度に関する患者さまの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて54%のご評価をいただきました。しかし、「不満」および「やや不満」とご評価いただきました患者さまは16%に及んでおり、改善が必要と認識しています。

なお、当院ではチームマイナス6%に参加する等、地球温暖化防止に取り組んでいますが、患者さまのご意見を踏まえた温度設定について、改めて考えたいと思います。

③病室の中で感じる騒音



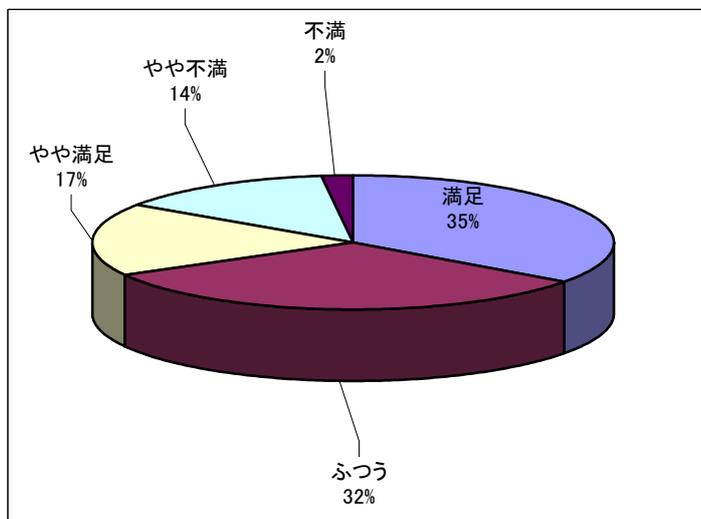
ご意見の内容

騒音につきましては、今年度初めて取り入れた設問ですが、「不満」と「やや不満」が、「満足」と「やや満足」とほぼ同数値となりました。

複数の患者さまから「電車の音」や「ポンプ音」に関するご意見をいただきました。当院はJRや広島電鉄沿線にあり、利便性が良い反面、生活騒音は避けられませんが、患者さまのご意見を踏まえ、今後、防音についても検討を開始したいと考えております。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

④病室の中であなたが使える空間



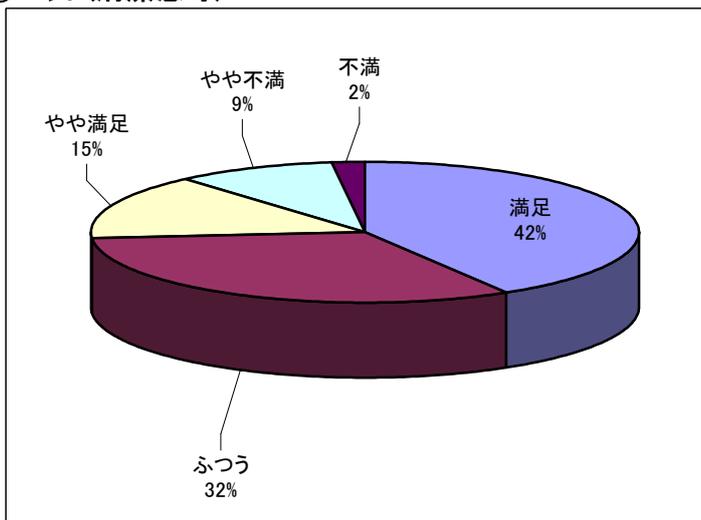
ご意見の内容

病室における空間に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて52%のご評価をいただきました。

本項目は、今年度初めて取り入れました設問ですが、16%の患者さまが病室内で使用できる空間にご不満(「不満」および「やや不満」)を持っておられることが判明いたしました。

直ちに病室内の空間を広げることは困難ですが、ロビー等の整備により、患者さまがおくつろぎになる空間を広げたいと考えております。

⑤ベッド(清潔感等)



ご意見の内容

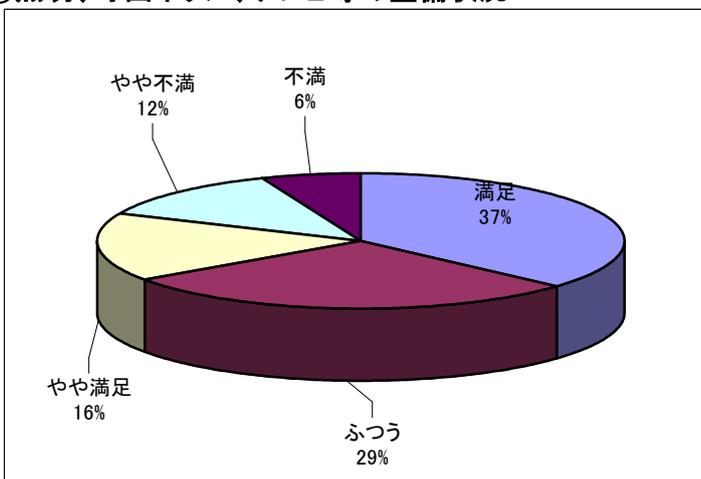
ベッドの清潔感等に関する患者さまの満足度は「満足」と「やや満足」を合わせて57%のご評価をいただきました。

一方、「不満」と「やや不満」を合わせて11%のご評価をいただきました。

当院では、原則として1週間に1回シーツ交換をしておりますが、汚れ等の状況により、適宜シーツ交換をしております。

当面、シーツ交換につきましては、現状どおりの運用を行いたいと考えています。

⑥照明、呼出ボタン、テレビ等の整備状況



ご意見の内容

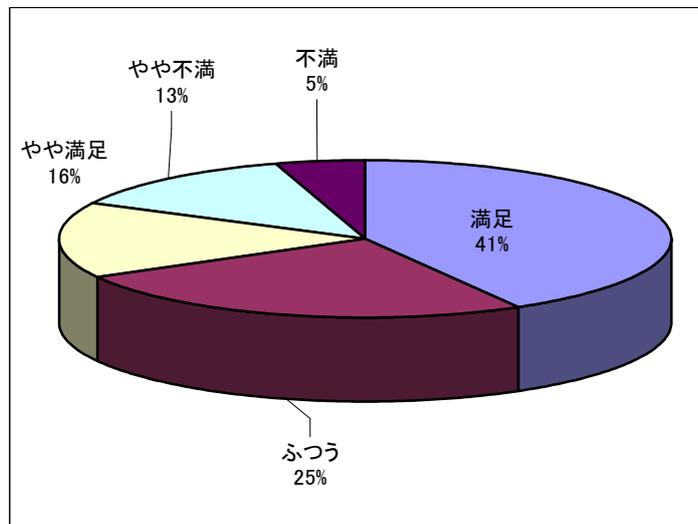
照明、呼出しボタン、テレビ等に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて53%の評価を頂きました。

一方、「不満」と「やや不満」を合わせて18%のご評価を頂きました。

当院では、2009年度中に各病棟のホールにある全てのテレビを地上波デジタル対応に変更いたしました。これにより、全ての病棟で衛生放送の受信も可能となりました。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

⑦プライバシー



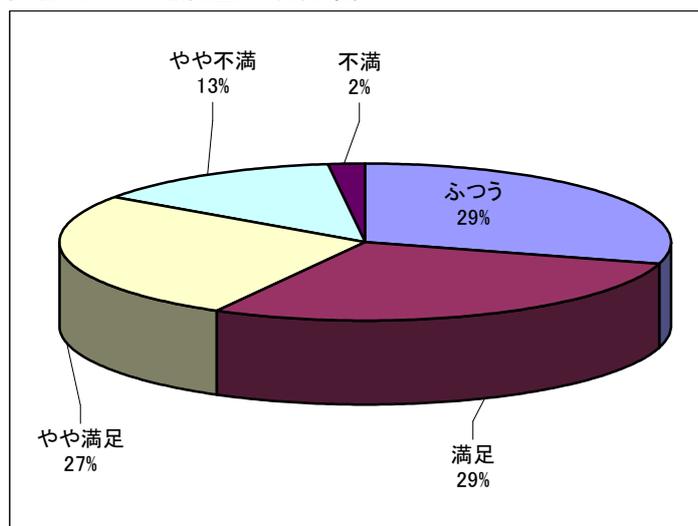
ご意見の内容

プライバシーの確保に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて57%のご評価をいただきました。

一方、「不満」と「やや不満」につきましても、患者さまの18%のご評価をいただきました。

当院では、一部病棟を除き、病室に患者さまのお名前を表示しない等、プライバシーの確保に取り組んでおります。

⑧総合的にみた病室の満足度



ご意見の内容

病室に関する患者さまの総合的な満足度は、「満足」と「やや満足」の合計で56%のご評価をいただきました。

院内の設備・備品に関する総合的な満足度は、「満足」と「やや満足」の合計で49%に止まっており、病室がやや満足度が高いという結果となっておりますが、騒音に関する満足度が低い等、今後の課題も明らかとなりました。

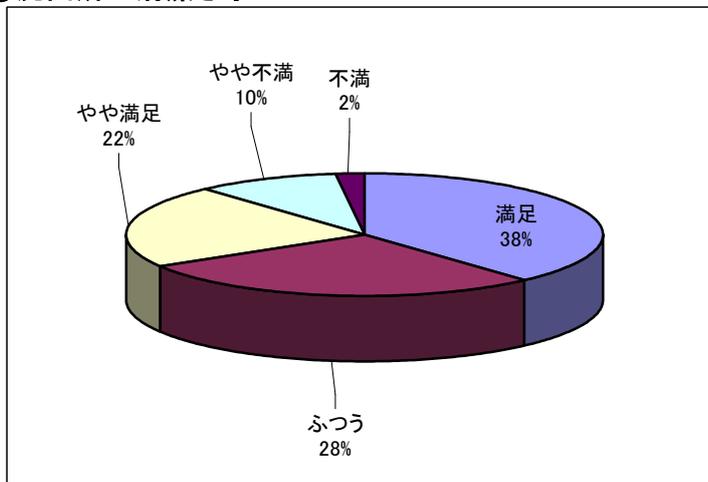
⑨病室に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
音	・電車の音が気になった。	音に関するご意見が多くありました。患者さまに快適な入院生活を送っていただくため、可能な防音対策を適時実施します。
	・隣り部屋のいびきが聞こえる。	
	・ポンプで水を汲み上げる音が気になった。	
温度 湿度	・病室の温度が高かった。	病棟や病室は、快適な温度や湿度を保つよう今後とも心がけます。エアコンも点検頻度を高めてまいります。
	・湿度が低かった。	
	・エアコンがカビ臭かった。	
テレビ	・部屋にテレビがあったほうがよい。	2009年度中に全てのテレビを地上波対応に更新しました。今後は台数増加を検討します。
	・テレビのリモコンが壊れていた。	

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

3. 院内の設備・備品について

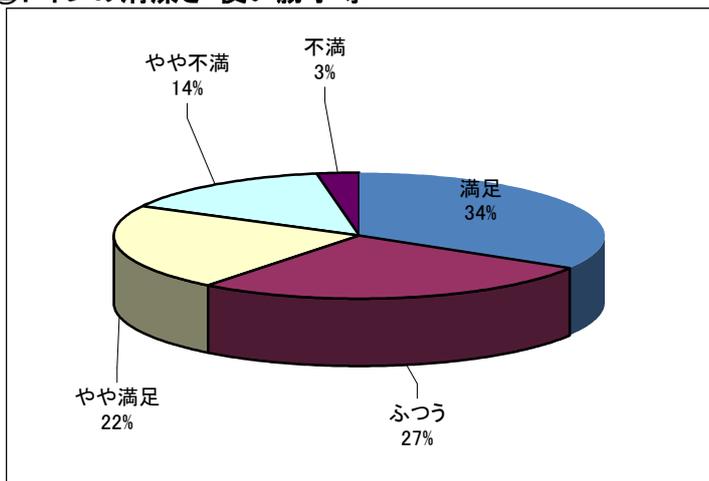
①洗面所の清潔さ等



ご意見の内容

洗面所等の清潔さに関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて60%のご評価をいただきました。
 昨年度は、病室やホール、トイレの清潔さについての設問でしたが、「非常に清潔」と「清潔」で55%のご評価をいただきました。
 設問内容は少し異っていますが、清潔感につきましては、前年度とほぼ同水準のご評価を頂いたと考えています。

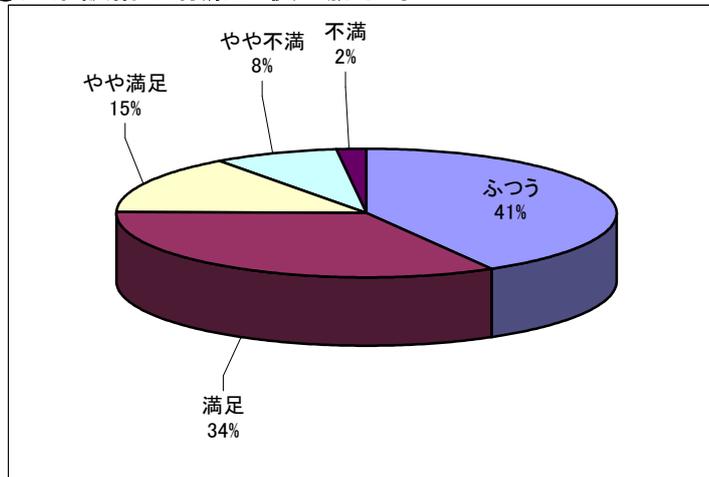
②トイレの清潔さ・使い勝手等



ご意見の内容

トイレの清潔さや使い勝手に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて56%のご評価をいただきました。
 トイレにつきましては、ウォシュレットの希望を多く頂いておりますので、今後、早期の増設を検討してまいります。
 なお、2009年度は、トイレの清掃回数を増加させる等、患者さまに清潔なトイレを利用して頂くために、スタッフ一同心がけております。

③入浴設備の清潔さ・使い勝手等

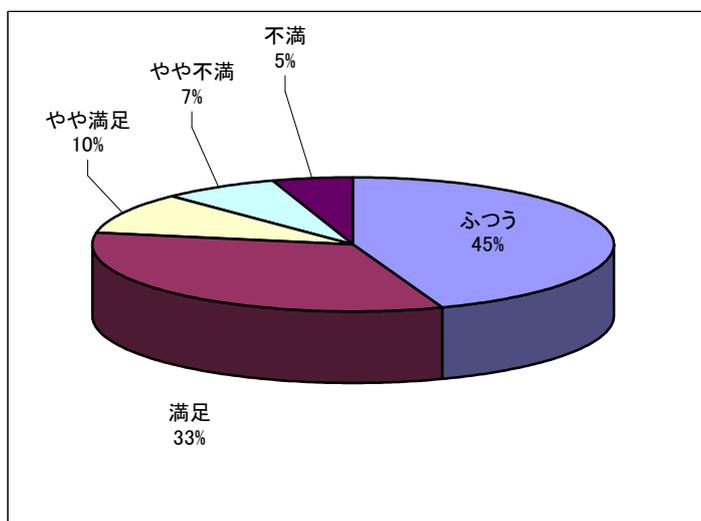


ご意見の内容

入浴設備の清潔さや使い勝手に関する患者さま満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせても49%のご評価に止まっています。
 一方、「不満」と「やや不満」とご評価頂きました患者さまは、10%となっており、入浴設備に関する満足度が低いと認識しています。
 ご意見の中には、入浴回数のご不満等、他の患者さまとの公平性を期する要望もありますが、清潔感につきましては一層の改善を図ります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

④ロッカーや貴重品の一時預かりサービス

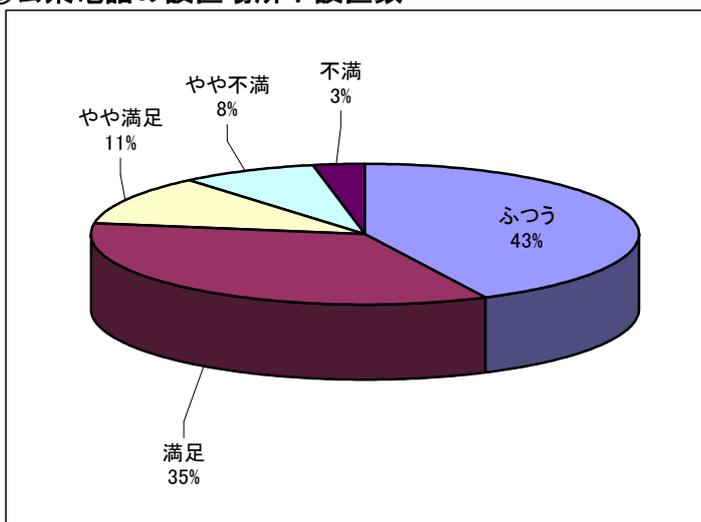


ご意見の内容

ロッカーや貴重品の一時預かりサービスに関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせても43%のご評価に止まっています。特に、4人部屋に設置しているロッカーにつきましては、使い勝手が悪いというご評価をいただいております。今後、患者さまのご要望に沿った改善を検討してまいります。

また、貴重品につきましては、原則として入院生活に不可欠なもの以外は、お預かりしておりませんので、ご了承ください。

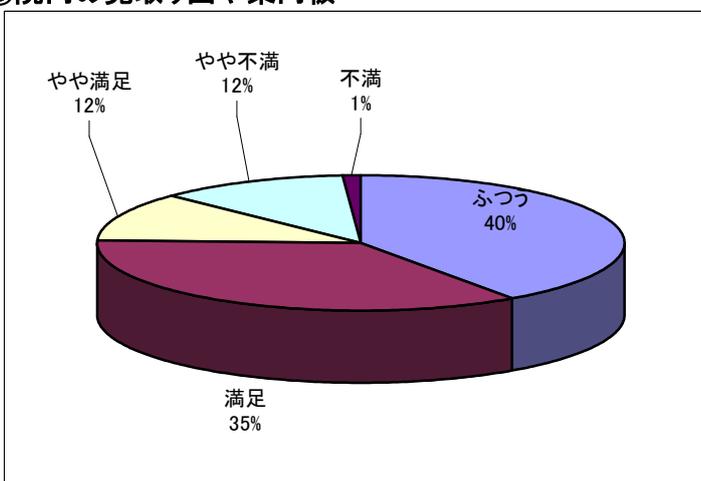
⑤公衆電話の設置場所や設置数



ご意見の内容

今年度は、院外の方とのコミュニケーションに関する満足度を新たに設定させていただきました。最も身近な院外とのコミュニケーション手段である公衆電話の設置場所や設置数に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」で46%に止まっており、11%の患者さまから「不満」および「やや不満」というご意見をいただきました。具体的には、受話器の異臭というご指摘をいただきましたので、今後、病棟スタッフによる消毒の頻度を増やしてまいります。

⑥院内の見取り図や案内板

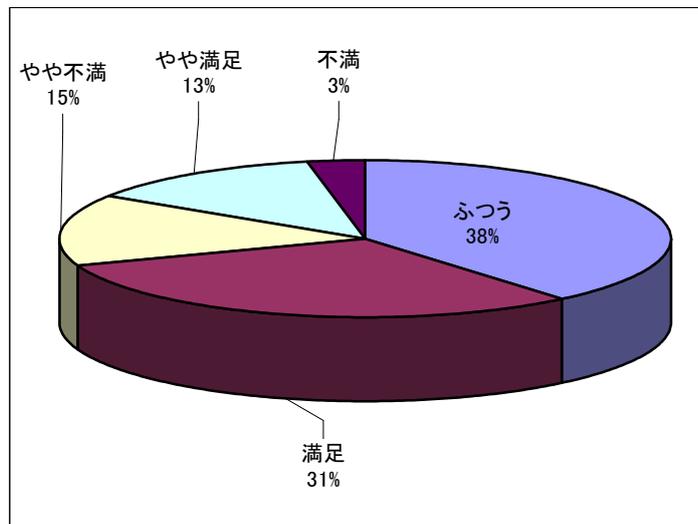


ご意見の内容

院内の見取り図や案内板に関する患者さま満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせても47%のご評価に止まっています。昨年度は「非常に分かりやすい」と「分かりやすい」で41%であり、昨年度と比較すれば6ポイント上昇しましたが、半数以上の患者さまにご満足いただいております。改善が必要であると認識しています。今回のご評価を機会に、全面的な案内板の見直しを検討します。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

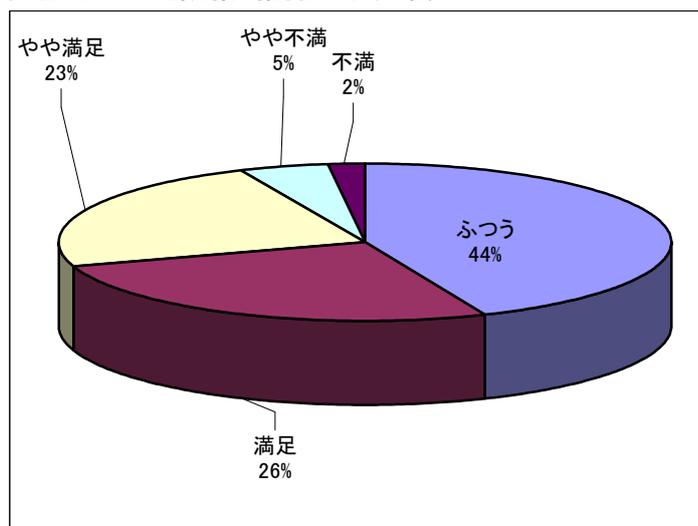
⑦売店



ご意見の内容

今年度は、患者さまが入院中にご利用になる売店に関するご意見を伺いました。この設問には、125名中95名の患者さまから回答いただき、院内の設備・備品にかかる他の設問と大きな回答率の差がなく、患者さまの関心が高いことが分かりました。アンケートの結果は、「満足」と「やや満足」で43%に止まっており、販売品目の増加・見直し等について検討してまいります。

⑧総合的にみた設備・備品の満足度



ご意見の内容

総合的にみた設備・備品の満足度は、「満足」と「やや満足」で49%に止まり、総合的に改善が必要であると認識しています。特に、「院内の見取り図」や「売店」に関するご評価が低く、職員一同、改善に向けて取り組みたいと考えています。また、具体的にご意見をいただきました「ウォシュレット等」についても前向きに検討します。

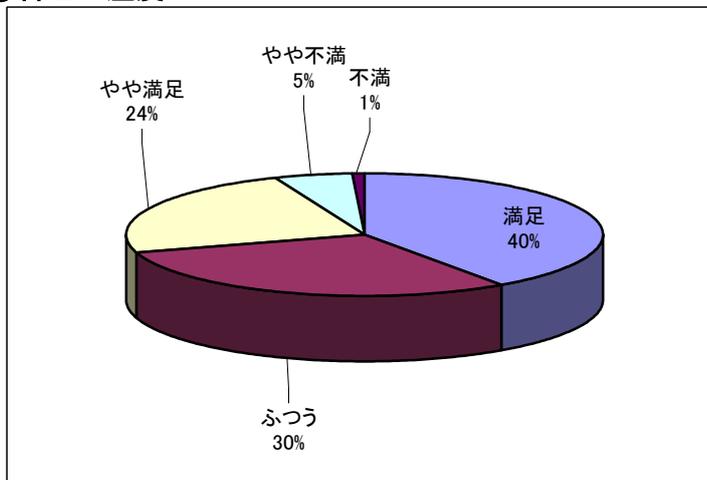
⑨院内の設備・備品に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレをウォシュレットにして欲しい。 ・便座が冷たい。 ・トイレトペーパーがなかった。 ・トイレを汚く使う人がいた。 	ウォシュレットの設置に関するご要望を多くいただきましたので今後の増設を検討します。なお、清潔なトイレを維持するため、患者さまのご協力もお願いします。
売店	<ul style="list-style-type: none"> ・売店の品揃えが少ない。 ・売店の営業時間が短い。 	売店に対する期待も多くありました。色々なご意見を集約してまいります。
入浴設備	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴剤が欲しかった。 ・1日に2回シャワーを使いたい。 	入院生活は他の患者さまとの協調が不可欠であり、ご理解ください。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

4. 食事について

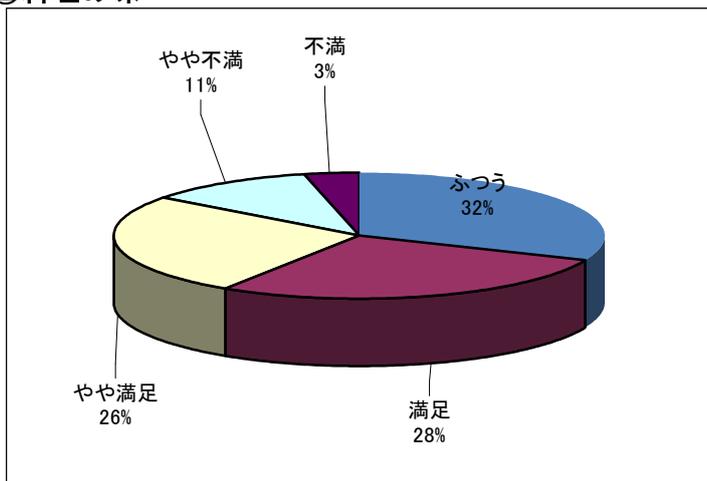
①料理の温度



ご意見の内容

前年度の食事に関する設問は、「内容」および「食器や盛り付け」だけでしたが、今年度は「温度」をはじめ8項目についてお聞きしました。食事の温度につきましては、「満足」と「やや満足」で64%のご評価をいただきました。「不満」と「やや不満」は6%に止まり、「食事の温度」につきましては、概ね高い満足度を感じていただけたと思っておりますが、より迅速な対応を行い、患者さま満足度向上に努めてまいります。

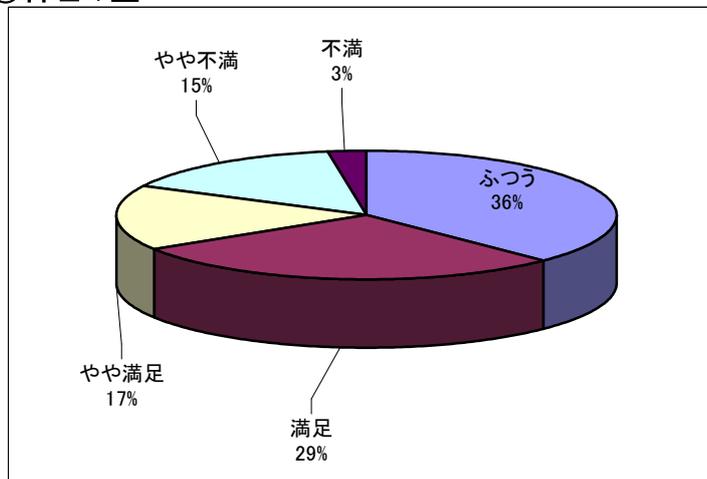
②料理の味



ご意見の内容

料理の味につきましては、「満足」と「やや満足」で54%のご評価をいただきました。前年度は、「食事内容」についてご意見を伺いましたが、「満足」とご評価いただきました患者さまは30%に止まっています。設問が相違しており単純に比較できませんが、「不満」と「やや不満」のご評価をいただきました患者さまは前年度から4%低下しており、味に関する満足度は向上したと認識しています。

③料理の量

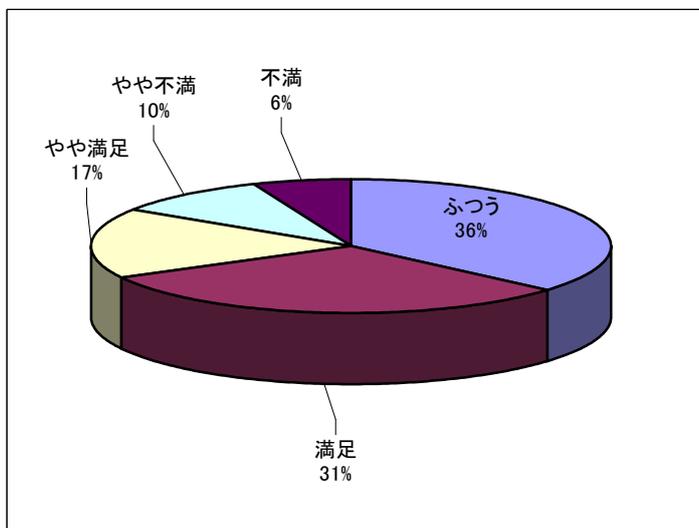


ご意見の内容

料理の量につきましては、「満足」と「やや満足」で45%のご評価となり、料理の温度や味に比較すると低いご評価となりました。「不満」と「やや不満」というご評価も18%と比較的高く、料理の量につきましては、改善すべき課題であると認識しています。今後は、患者さまの残されました食事の量とメニューなどとの相関を調査し、栄養的な観点を踏まえながら改善に取り組んでまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

④メニュー



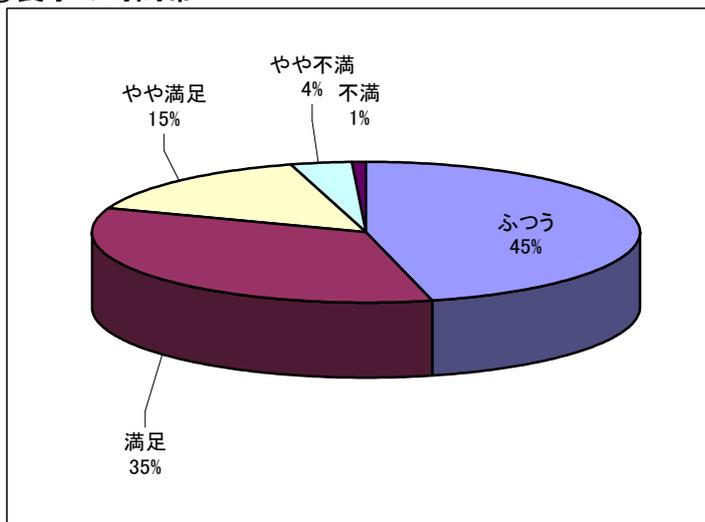
ご意見の内容

メニューにつきましては、「満足」と「やや満足」で48%のご評価となりました。

メニューに関するご意見は、毎月「意見箱」にも多くいただいております。年間2回の嗜好調査を実施するなど、患者さまの満足度向上に取り組んでいます。

また、「魚料理が多い」というご意見を多くいただいております。しかし、魚は患者さまが必要とする栄養価を多く含んでいるため、定期的に提供させていただいておりますので、ご了承ください。

⑤食事の時間帯



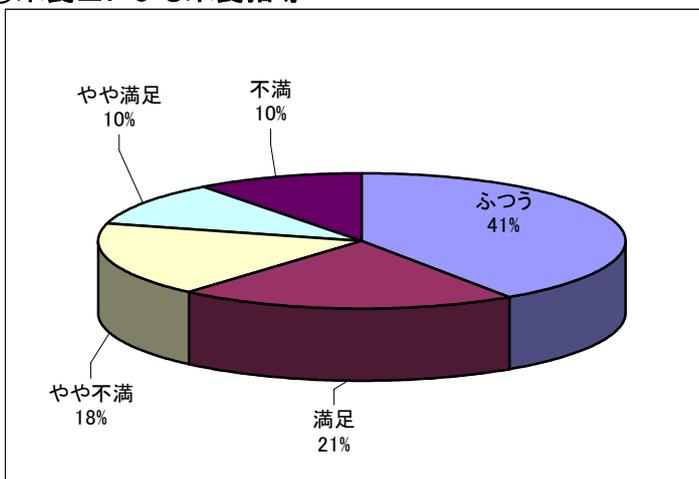
ご意見の内容

食事時間につきましては、「満足」と「やや満足」で49%のご評価となりました。

一方、「不満」および「やや不満」と感じられている患者さまも5%に止まっており、食事時間帯に関しては「特に満足もしていないが不満もない」というご評価であると認識しています。

いうまでもなく、病院は団体生活が基本であり、食事時間を各自で選択することはできません。より多くの患者さまにご満足いただくため、今後とも、患者さまのご意見を伺いたいと思います。

⑥栄養士による栄養指導



ご意見の内容

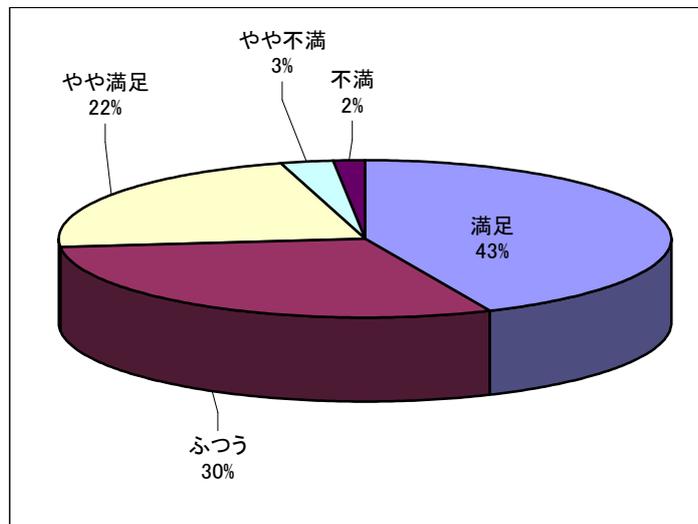
食事に関する設問の中で、栄養士による栄養指導について最も低いご評価をいただきました。

また、28%の患者さまが「不満」や「やや不満」と感じておられます。

今後は食事内容や味だけではなく、食事を介したコミュニケーションにも配慮したいと思います。また、栄養士による栄養指導に患者さまが多くの期待をしておられることを改めて認識し、今後の業務に取り組んでまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

⑦食事を運んだ職員の態度

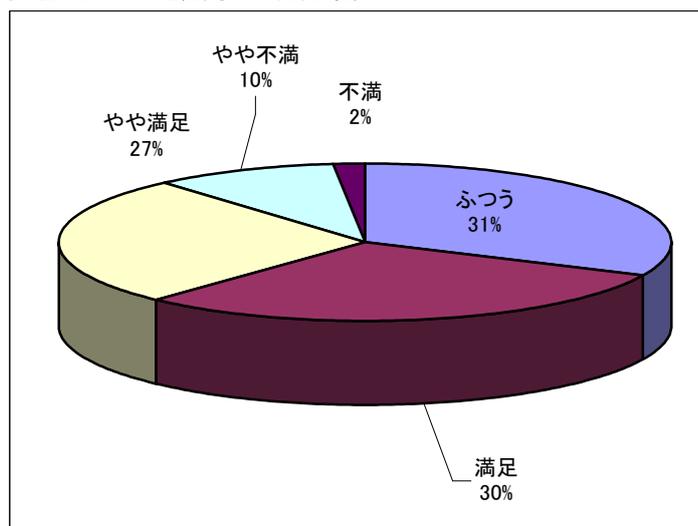


ご意見の内容

食事を運ばした職員に関する満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて65%のご評価をいただき、食事に関する設問では最も高いご評価となりました。

平素より、患者さまへの接遇対応について厳しく指導しており、今回のご評価に安堵していますが、「不満」と「やや不満」で5%のご評価もあることを認識し、一層の改善に努めてまいります。

⑧総合的にみた食事の満足度



ご意見の内容

食事は患者さまの嗜好が大きく、全員にご満足いただくことは困難と思いますが、今年度は、「満足」と「やや満足」を合わせて56%のご評価をいただきました。

前年度は、「満足」とご評価いただきました患者さまは30%に止まっており、患者さまの総合的な満足度は向上したと自負しています。今後ともより高い満足度実現に取り組んでまいります。

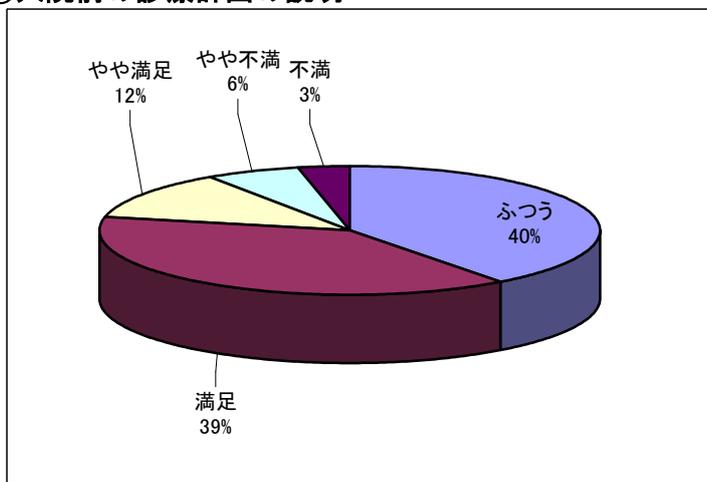
⑨食事に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
要望	<ul style="list-style-type: none"> 味噌汁、スープが欲しい。 うどんや汁物が欲しい。 もう少し食物繊維が欲しかった。 バーベキュー大会や食事会をして欲しい。 	みそ汁のご要望が多くありました。毎月の患者さまのご意見でも汁物の希望がありますので、メニューの検討を行います。また、バーベキューは増やしていきたいと考えています。
不満	<ul style="list-style-type: none"> 魚料理が多過ぎる。 同じ食材が多い。 	魚の持つ栄養価が高いので、魚料理をメインとして提供しています。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 栄養士による相談があると知らなかった。相談があることを広く認知させるべき。 	栄養士による栄養指導が受けられることを、患者さまにを知っていただくよう徹底します。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

5. 担当医師について

①入院前の診療計画の説明

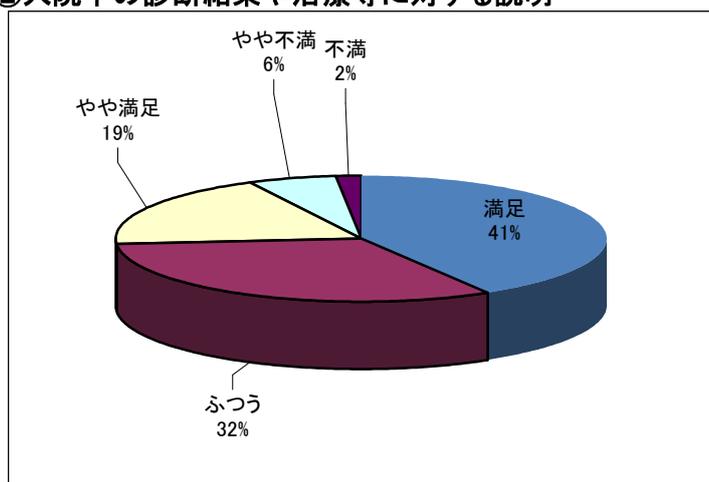


ご意見の内容

前年度は、治療方針や薬についての満足度をお聞きし、「非常に分かりやすい」および「分かりやすい」とご評価いただきました患者さまは39%に止まっていた。

今年度は、入院前の診療計画の説明についての満足度をお聞きしましたが、51%の患者さまが「満足」および「やや満足」とご評価いただき、設問内容は相違しているものの、前年度を12%上回るご評価をいただいています。

②入院中の診断結果や治療等に対する説明

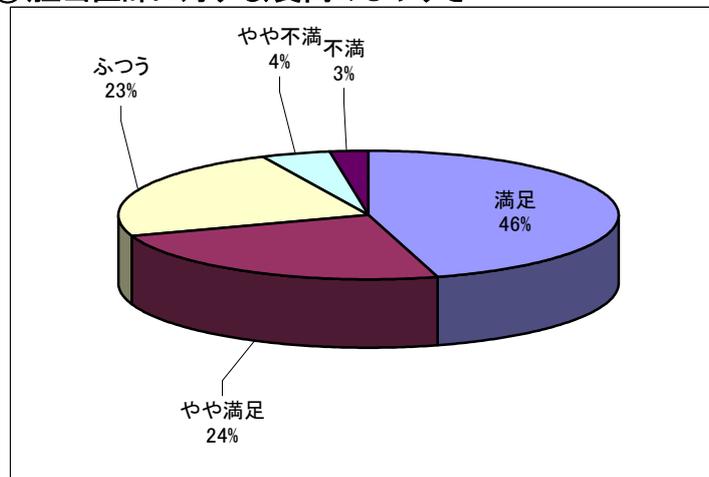


ご意見の内容

前設問で入院前の説明に関する満足度をお聞きし、本設問では入院中の説明に関する満足度をお聞きしました。

患者さまの満足度は入院前の説明が51%、入院中の説明が60%となっており、入院前の説明に関する満足度が相対的に低くなっています。入院前は患者さまのご不安が大きいことが原因とありますが、今後とも、患者さまにご満足いただける説明を行ってまいります。

③(担当医師に対する)質問のしやすさ



ご意見の内容

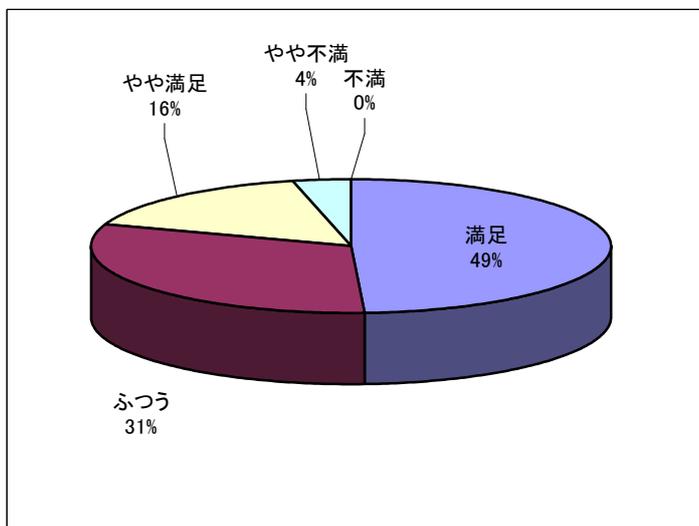
担当医師に対する質問のしやすさをお聞きしましたが、患者さまの70%が「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

医師に関する設問の中では、最も高い満足度となっており、患者さまと担当医師とのコミュニケーションが円滑に行われていることについて、大変喜んでおります。

今後とも、ご不安に感じられたことなどは、遠慮なくお尋ねされますようお願いいたします。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

④ 家族に対する説明



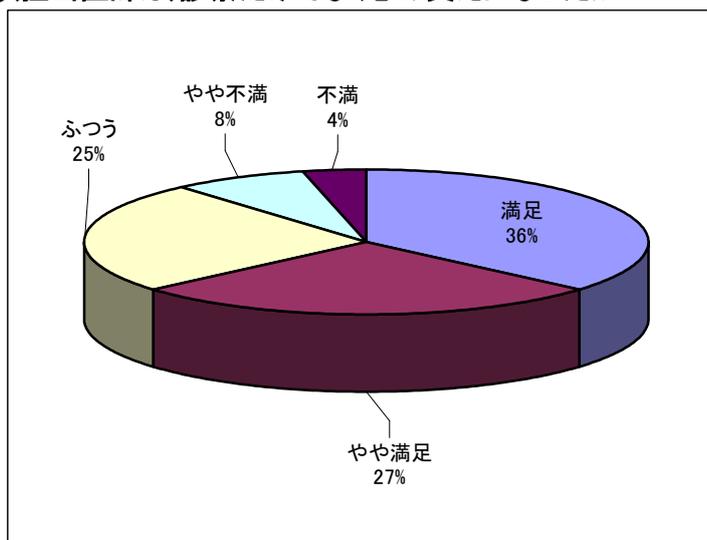
ご意見の内容

ご家族の方に対する説明の満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて65%のご評価をいただきました。

総合的にみた医師への満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて68%のご評価をいただいております。

入院前の診療計画にかかる満足度が相対的に低かった点と合わせて、ご家族に対するより分かりやすい説明を行ってまいります。

⑤ 担当医師は診察だけでなく心の支えになったか

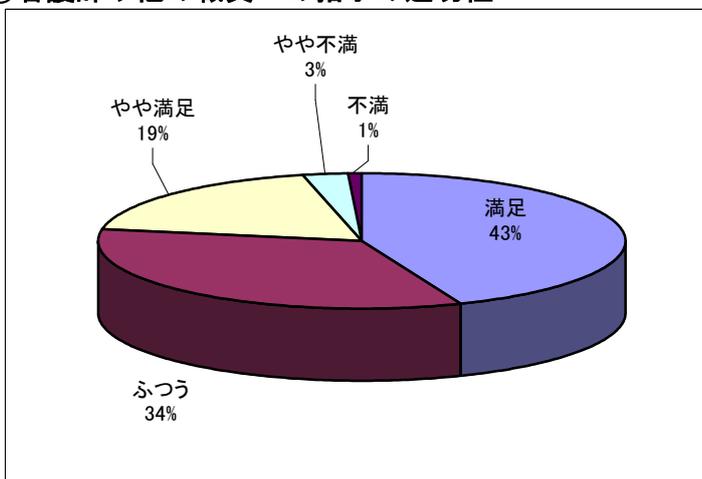


ご意見の内容

担当医師が診療だけでなく、患者さまの心の支えになることができたかどうかお聞きしましたが、63%の患者さまが「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

本設問に対するご回答は難しいと思いましたが、回答を保留された患者さまは、全体の10%を下回っています。患者さまの医師に対するニーズは、診察だけではなく心の支えなど多岐に及んでいることが理解でき、今後の診療等に活かしてまいります。

⑥ 看護師や他の職員への指示の適切性



ご意見の内容

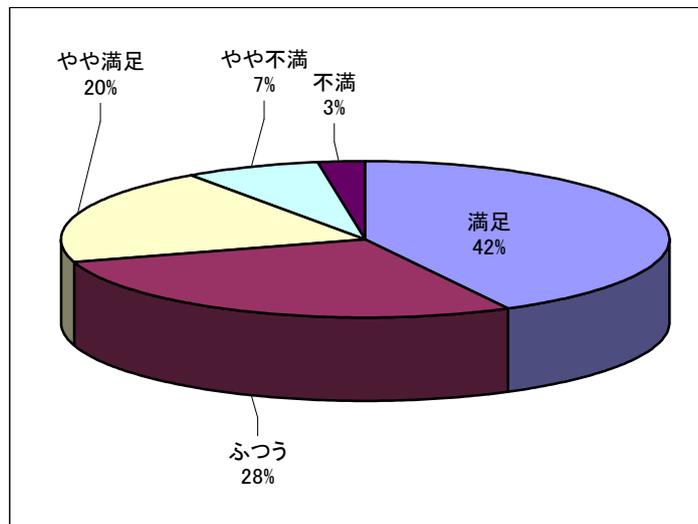
医師が看護師や他の職員に対する指示の適切性についてお聞きしましたが、63%の患者さまから「満足」および「やや満足」のご評価をいただきました。

医師に関する総合的な満足度は、68%と高いご評価をいただいておりますが、本設問は総合的な満足度をやや下回る結果となりました。

医師の看護師等との連携は十分に行っていますので、ご安心ください。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

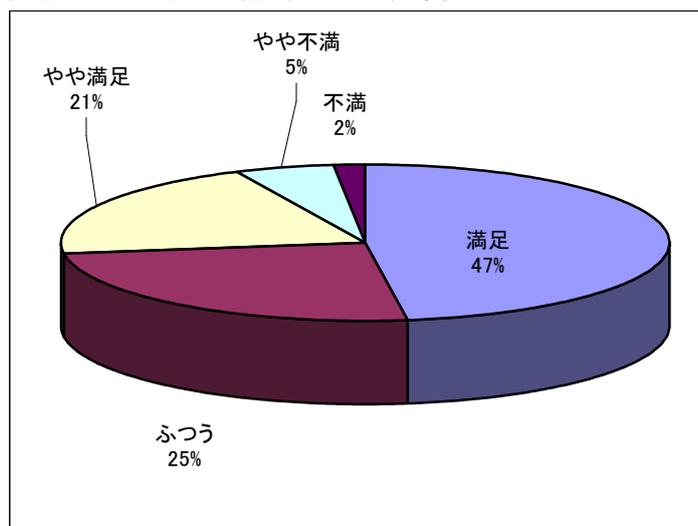
⑦患者に十分な注意を払っていたか



ご意見の内容

医師が患者さまに十分な注意を払っていたかをお聞きしましたが、62%の患者さまから「満足」および「やや満足」のご評価をいただきました。一方で、「不満」および「やや不満」というご評価も10%いただいております。患者さまが自分に十分な注意を払っていないというご意見もありました。こうした患者さまのご意見を真摯に受け止め、今後の診察等に活かしてまいります。

⑧総合的にみた担当医師への満足度



ご意見の内容

前年度の医師に関する設問は、「言葉遣い」、「治療方針等の説明」、「態度」の3項目であり、合算後の「満足」というご評価は、46%となっていました。今年度、「満足」および「やや満足」とご評価いただきました患者さまは、68%に及んでおり、前年度と設問内容に相違があるとしても、満足度は向上していると認識しています。

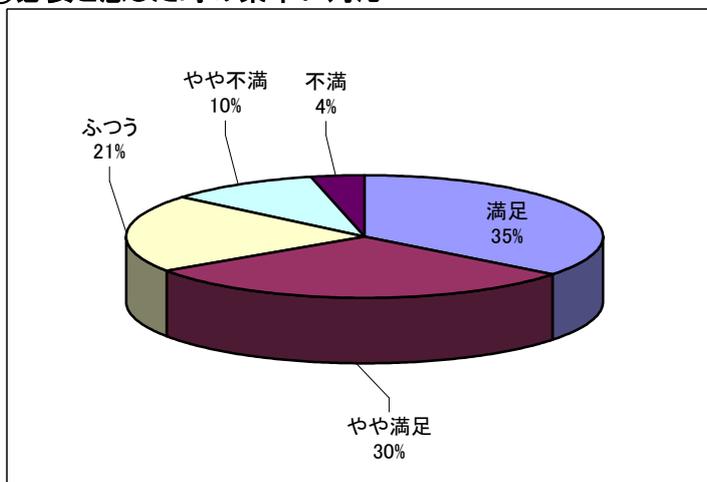
⑨担当医師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<ul style="list-style-type: none"> 入院中に週1回しか会えない。 回診を増やして欲しい。 回診日が月曜日の場合、ラッキーマンデーの週は回診がない。 	担当医師に関するご不満や要望は、回診サイクルと回診回数に集中しています。しかし、患者さまの症状は、常に病棟から担当医師に報告されていますので、ご安心ください。
励ましの言葉	<ul style="list-style-type: none"> 〇〇先生、ありがとうございました。 担当医にはいつも話を聞いて貰ってます。 担当医から分かり易く病状を教えて貰った。 退院は必ず遂行させて貰えるのでありがたい。 	患者さまから多くの励ましの言葉を頂き、ありがとうございました。今後とも、患者さまの信頼にお応えすることができますよう、今まで以上に努力してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

6. 看護師について

①必要と感じた時の素早い対応



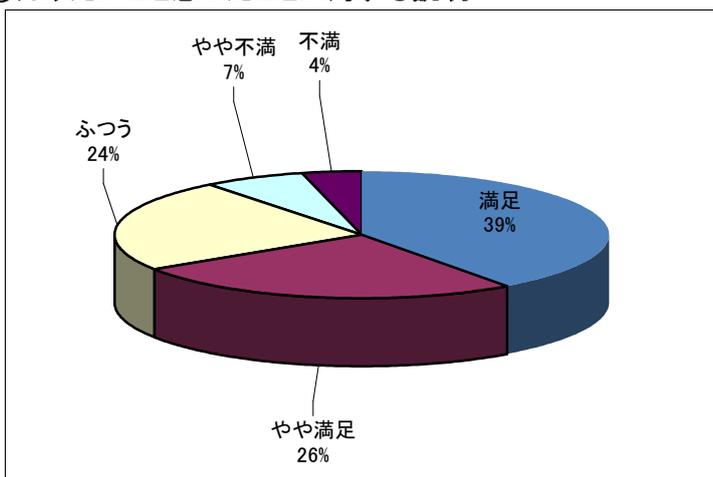
ご意見の内容

患者さまが必要と感じられた時の素早い対応についてお聞きしましたが、65%の患者さまから「満足」および「やや満足」のご評価をいただきました。

一方、「不満」や「やや不満」というご評価も14%の患者さまからいただいています。

看護師だけではなく、患者さまが必要と感じられた時の素早い対応は病院職員の使命と考えており、今後とも徹底を図ってまいります。

②知りたいこと思ったことに対する説明



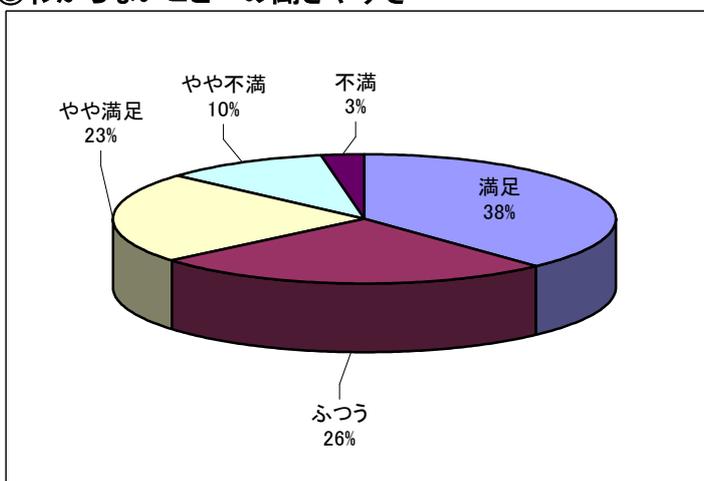
ご意見の内容

少し内容は相違しますが、前年度は「看護計画についての説明」をお聞きしています。

前年度の満足度35%に対して、今年度は「満足」と「やや満足」で66%のご評価をいただいています。設問内容に相違があるものの、説明の分かりやすさにつきましては、改善傾向にあると認識しています。

ただし、「不満」と感じられている患者さまも多く、更なる説明能力の向上に努めてまいります。

③わからないことへの聞きやすさ



ご意見の内容

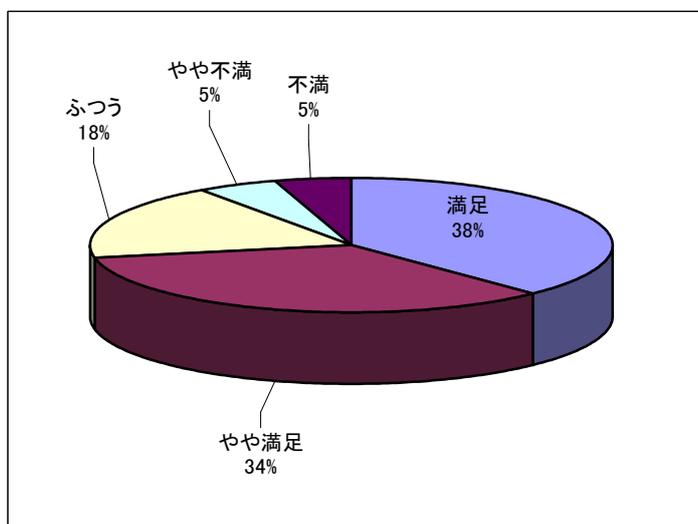
看護師に対する質問のしやすさをお聞きしましたが、患者さまの61%が「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

医師に対する質問のしやすさに関する満足度が70%であったことに比較すると、看護師に対する聞きやすさについて、改善の必要があると認識しています。

今後、患者さまからのお声かけしやすい雰囲気づくり等について、取り組んでまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

④(看護師は)病気だけでなく心の支えになったか



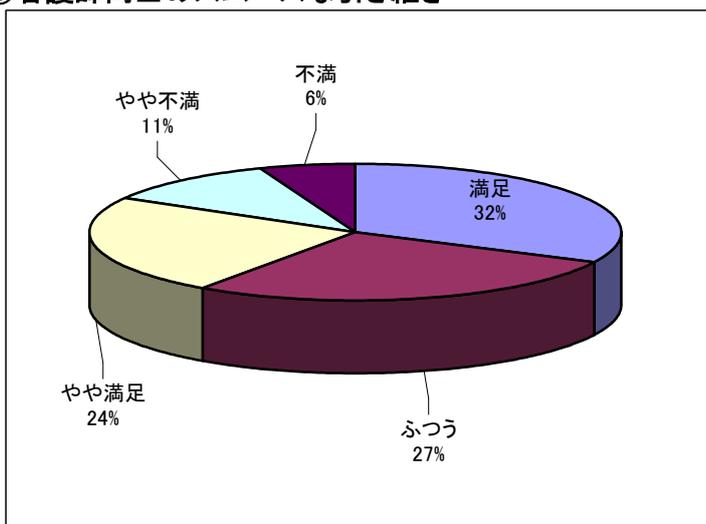
ご意見の内容

看護師が病気だけでなく、患者さまの心の支えになることができたかどうかお聞きしましたが、72%の患者さまが「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

今年度の看護師に関する設問の中では、最も満足度が高い結果をいただき、大変喜んでいきます。

患者さまからいただきましたご評価に恥じないように、今後とも患者さまの立場に立った看護を続けてまいります。

⑤看護師同士のスムーズな引き継ぎ



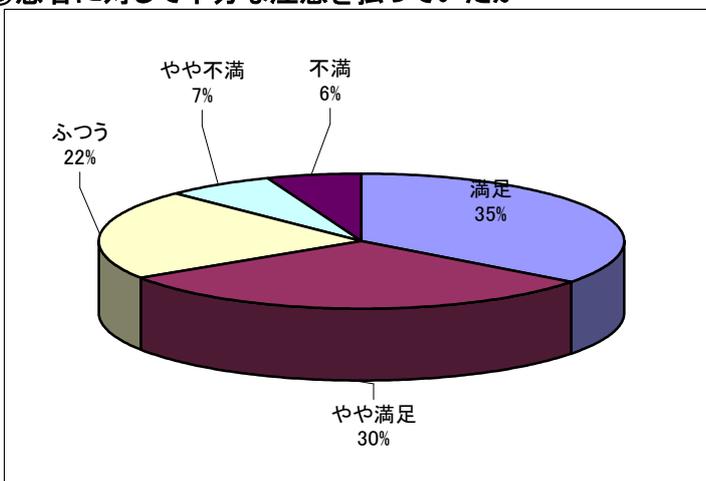
ご意見の内容

看護師同士のスムーズな引き継ぎに関しましては、56%の患者さまから「満足」および「やや満足」というご評価をいただきましたが、今年度の看護師に関する設問の中では、最も満足度が低い結果となりました。

患者さまのご不安を解消するため、看護師同士の引き継ぎは徹底している積りでしたが、今回不十分であることが判明しました。

今後は、患者さまの状態等をより詳細に引き継ぐ等、ご安心いただける体制を確立します。

⑥患者に対して十分な注意を払っていたか



ご意見の内容

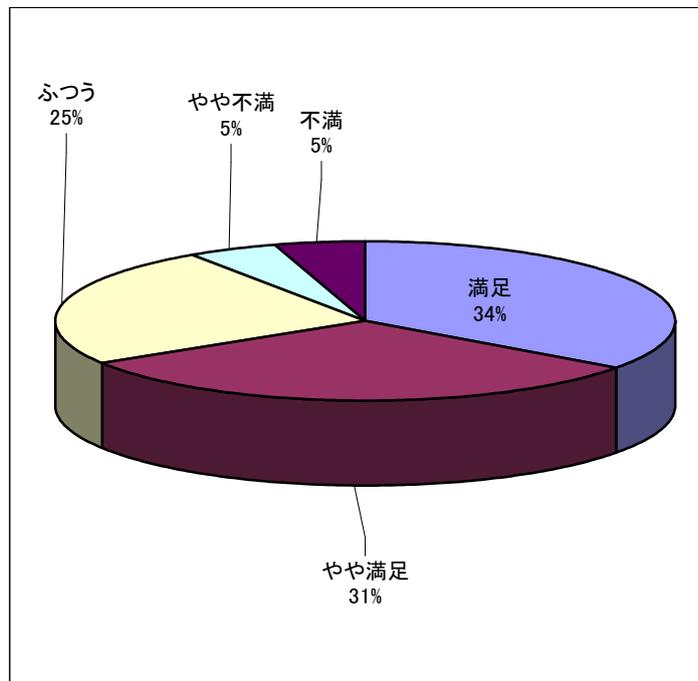
看護師が患者さまに十分な注意を払っていたかをお聞きしましたが、65%の患者さまから「満足」および「やや満足」のご評価をいただきました。

一方で、13%の患者さまが「不満」および「やや不満」と感じておられ、現状では患者さまに対する注意が十分でないと認識しています。

こうした患者さまのご意見を真摯に受け止め、より患者さまとの接点を増やす等、今後の看護活動に活かしてまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

⑦総合的にみた看護師への満足度



ご意見の内容

前年度の看護師に関する設問は、「言葉遣い」、「看護計画等の説明」、「態度」、「プライバシーの配慮」の4項目であり、合算後の「満足」というご評価は47%となっていました。

今年度、「満足」および「やや満足」とご評価いただきました患者さまは、66%と前年度を19%上回る結果となりました。

前年度と設問内容に相違があるとしても、医師と同様、満足度は向上していると認識しており、今後とも患者さまのご期待に沿えるよう、努力してまいります。

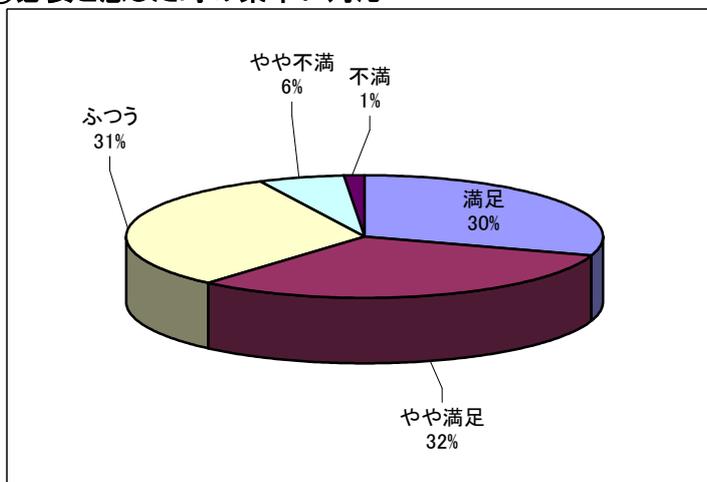
⑧看護師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<ul style="list-style-type: none"> ・忙しそうで声をかけずらかった。 ・声をかけても後回しにされた。 ・人員増の必要性を感じた。 ・対応がクールな気がした。 ・男性看護師の言葉遣いの悪さが気になり、時として、脅迫ともとれる言葉もあった。 ・感情的になっている患者に言い返す等、「患者さま」としての扱いを感じなかった。 ・とても親身になってくれた方とそうでない方の個人差が大きい。 	<p>看護師が忙しそうで声をかけにくかった、というご不満を多くいただきました。人員増のご提案もこうした背景と考えます。</p> <p>看護師を含め病棟職員は、常に患者さまの立場に立った対応を心掛けています。しかし、今回のアンケート結果で、当院の対応が不十分であったことをご指摘いただき、今後はより患者さまの立場に立った対応を心がけます。また、患者さまにご不快な思いもさせた看護師もおり、接遇・対応にも注力してまいります。</p>
励ましの 言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・親切な方が多い。 ・〇〇さん、ありがとうございました。 ・看護師の質はだいぶ良くなった。 ・草津病院の看護師は100点だと思います。 ・清潔感の溢れる看護師さんに囲まれて幸せでした。 ・礼儀、挨拶、すばらしいと思います。 	<p>患者さまから多くの励ましの言葉をいただき、ありがとうございました。今後とも、患者さまのご信頼にお応えすることができますよう、今まで以上に努力してまいります。特に、看護師は、入院中患者さまと接する時間も長く、退院されます全ての患者さまから、励ましのお言葉をいただくことができますよう頑張ります。</p>

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

7. 介護者について

①必要と感じた時の素早い対応



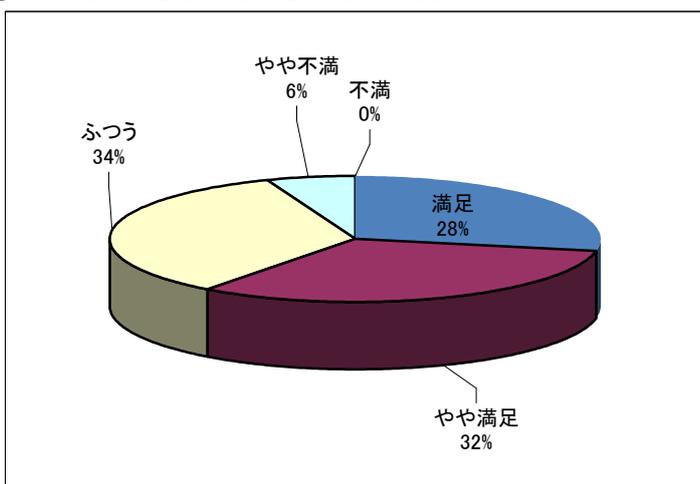
ご意見の内容

患者さまが必要と感じられた時の素早い対応についてお聞きしましたが、61%の患者さまから「満足」および「やや満足」のご評価をいただきました。

一方、「不満」や「やや不満」というご評価も8%の患者さまからいただいています。

患者さまが必要と感じられた時の素早い対応は病院職員の使命と考えており、介護者に対しても、より一層の徹底を図ってまいります。

②知りたいこと思ったことに対する説明

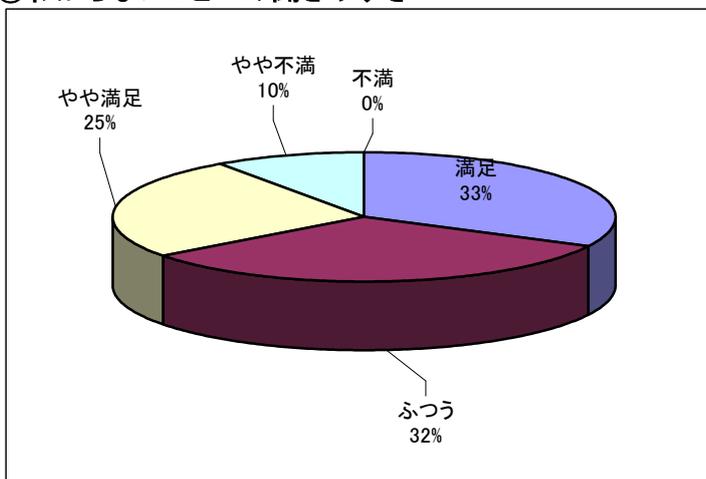


ご意見の内容

知りたいと思ったことに対する説明につきましては、「満足」と「やや満足」で60%のご評価をいただいています。同じ設問に関する看護師の満足度が66%であり、介護者の満足度が低い結果となりました。

入院中、患者さまと介護者との接点は多く、介護者との親密なコミュニケーションを築くことが、患者さまの入院中のご不安を減少させることになると考えています。

③わからないことへの聞きやすさ



ご意見の内容

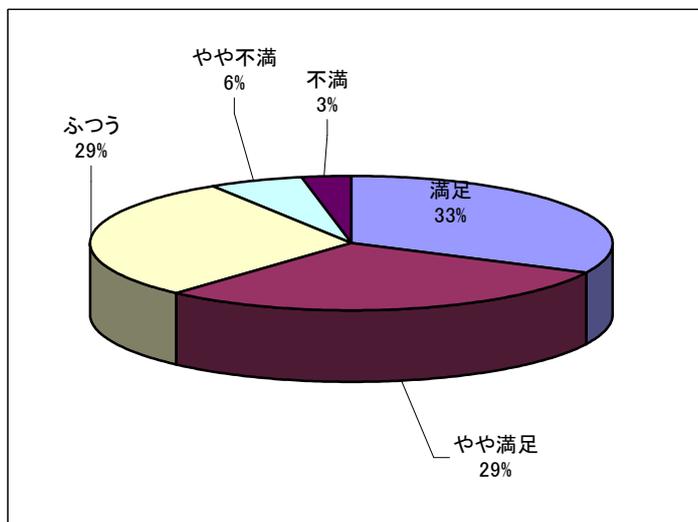
介護者に対する質問のしやすさをお聞きしましたが、58%の患者さまから「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

医師に対する質問のしやすさに関する満足度が70%であったことに比較すると、介護者に対する聞きやすさについて、看護師同様、改善の必要があると認識しています。

今後、患者さまからのお声かけしやすい雰囲気づくり等について、取り組んでまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

④(介護者は)病気だけでなく心の支えになったか

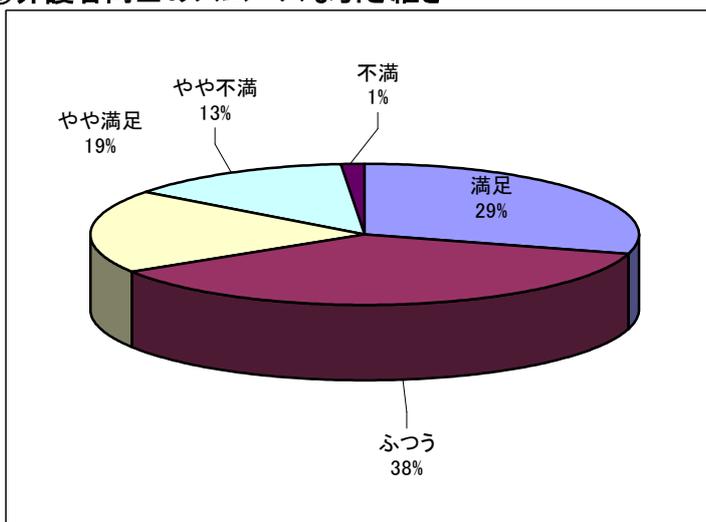


ご意見の内容

介護者が病気だけでなく、患者さまの心の支えになることができたかどうかお聞きしましたが、62%の患者さまが「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

同じ設問に関して、看護師の満足度が72%であったことに比べてやや低い結果となりました。ただ、介護者にかかる設問の回答率は55%に止まっています。一方で、看護師の回答率は85%近く、患者さまに介護者をよりアピールすることが、まず必要であると認識しています。

⑤介護者同士のスムーズな引き継ぎ

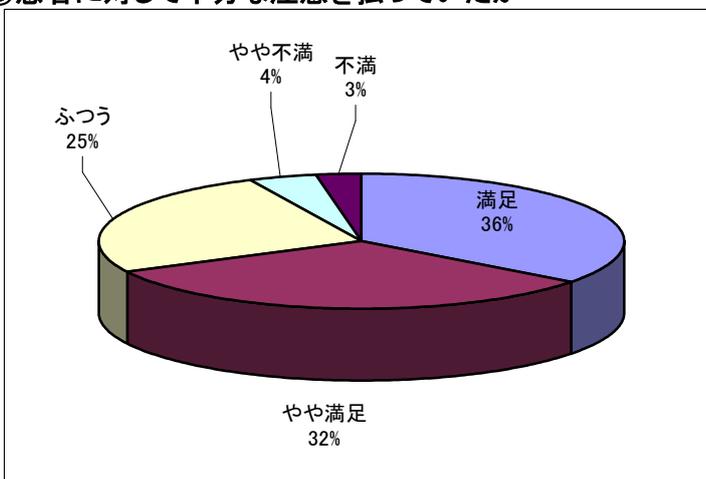


ご意見の内容

介護者同士のスムーズな引き継ぎに関しましては、48%の患者さまから「満足」および「やや満足」というご評価をいただきましたが、今年度の介護者にかかる設問の中では、最も満足度が低い結果となりました。

看護師同士の引き継ぎも相対的な満足度が低く、患者さまのご不安を減少するためには、引き継ぎ体制の強化が不可欠と認識しています。今後は、患者さまの状態等をより詳細に引き継ぐ等、ご安心いただける体制を確立します。

⑥患者に対して十分な注意を払っていたか



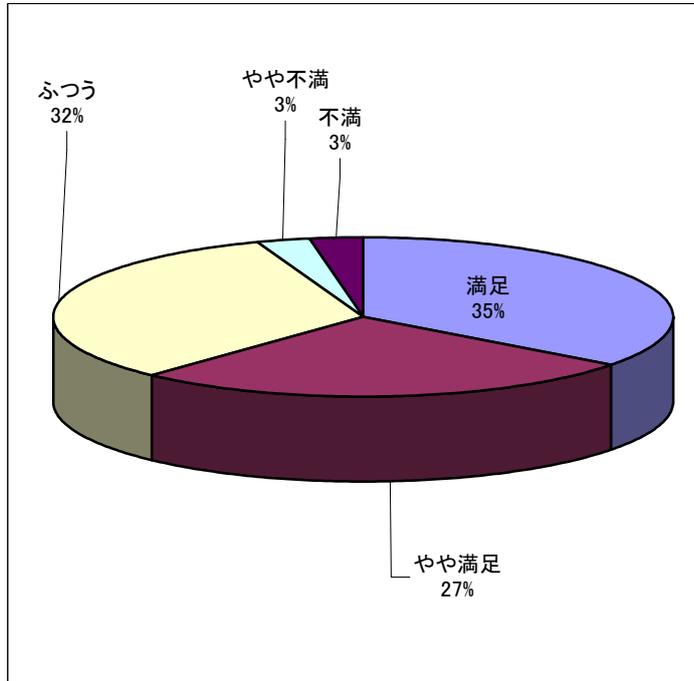
ご意見の内容

介護者が患者さまに十分な注意を払っていたかをお聞きしましたが、68%の患者さまから「満足」および「やや満足」のご評価をいただきました。同様の設問に対する看護師の満足度は65%であり、患者さまは介護者の方が、より自分に対して注意を払ってくれていると感じておられることが分かりました。

今後とも介護者と患者さまとの接点を増やし、よりご安心いただける体制を構築してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

⑦総合的にみた介護者への満足度



ご意見の内容

介護者にかかる満足度につきましては、今年度から新たにお聞きしました。

入院中、患者さまと介護職員との接点は多く、患者さまの満足度向上のために、介護職員の満足度向上が不可欠と考えています。

総合的にみた介護者の満足度につきましては、「満足」と「やや満足」で62%のご評価を頂いています。看護師との比較でみると4%低くなっていますが、看護師と介護者とは回答率が30%乖離しており、今後、介護者の認知度を高めてまいります。

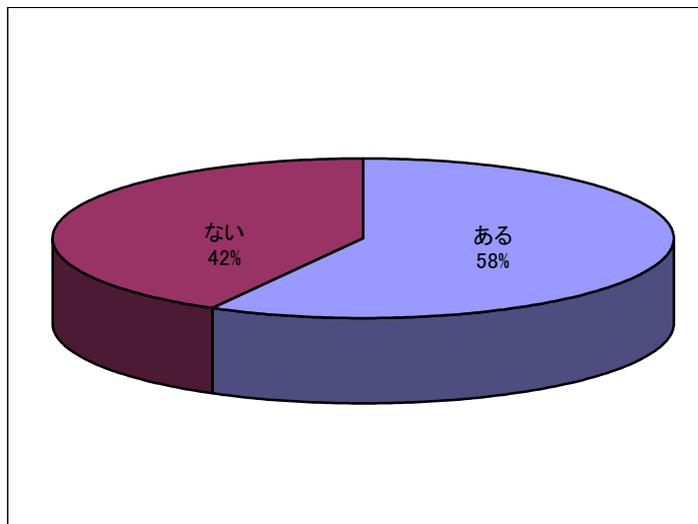
⑧介護者に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<ul style="list-style-type: none"> ・介護者とはなにかわからない。 ・とても親身になってくれた方とそうでない方の個人差が大きい。 ・介護者の人数が少ないのではないか。 ・介護者同士の引き継ぎがうまくいっていない。 ・スタッフが忙しくしている。 	<p>今回のアンケートで、介護者についての回答率は56%であり、医師92%および看護師84%と比較すると低い回答率となっています。</p> <p>介護者は患者さまの入院生活をサポートさせていただいていますが、より患者さまに関与し、信頼していただきますよう努めてまいります。</p>
励ましの言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・本当に良くしていただきました。 ・〇〇さん、ありがとうございました。 ・忙しくしておられ気の毒になることがあります <p>が、努力しておられる姿が立派です。</p>	<p>患者さまから多くの励ましの言葉を頂き、ありがとうございました。今後とも、患者さまの信頼にお応えすることができますよう、今まで以上に努力してまいります。</p>

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

8. 薬剤師について

① 薬剤師からの薬の説明の有無

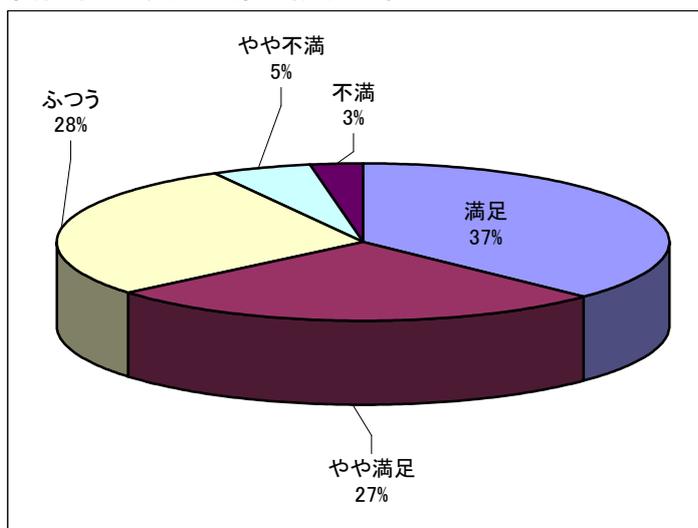


ご意見の内容

薬剤師による薬の説明の有無につきましては、58%の患者さまから「ある」という回答をいただきました。前年度は同じ設問に対して「ある」と回答いただきました患者さまが52%に止まっており、やや改善したと認識しています。

薬剤師による薬の説明がないと回答されました患者さまが42%ありますが、医師が薬の説明を行う場合が多いことが原因と考えています。

② 薬剤師から受けた薬の説明内容



ご意見の内容

薬剤師から受けた薬の説明につきましては、64%の患者さまから、「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

前年度も同じ設問にお答えいただきましたが、「非常に分かりやすい」と「分かりやすい」と回答されました患者さまは48%に止まっており、今年度は薬の説明にかかる満足度が16%上昇したと認識しています。

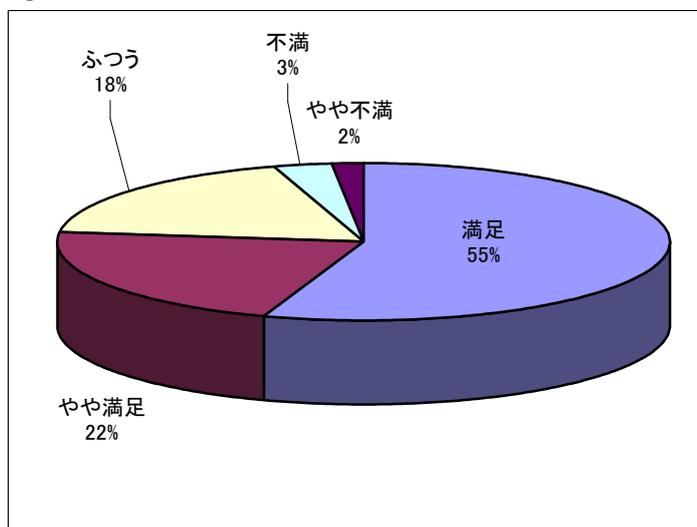
③ 薬剤師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<ul style="list-style-type: none"> 薬が変わった後の説明がなかった。 薬剤師に接する機会がなかった。 薬の説明で料金が発生する前に、今後の説明は料金が発生することを通知して欲しい。 	<p>薬剤師に関するご不満や要望の多くは、薬剤師との接点が少ないことに集約されています。今後は、患者さまとの接点を増やすよう努力してまいります。</p>
励ましの 言葉	<ul style="list-style-type: none"> 説明や態度も良く親切でした。 ありがとうございました。 頓服の説明を聞いて大変参考になった。 何回も熱心に教えていただいた。 	<p>患者さまから多くの励ましの言葉を頂き、ありがとうございました。今後とも、患者さまの信頼にお応えすることができますよう、今まで以上に努力してまいります。</p>

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

9. 精神保健福祉士について

①精神保健福祉士の説明

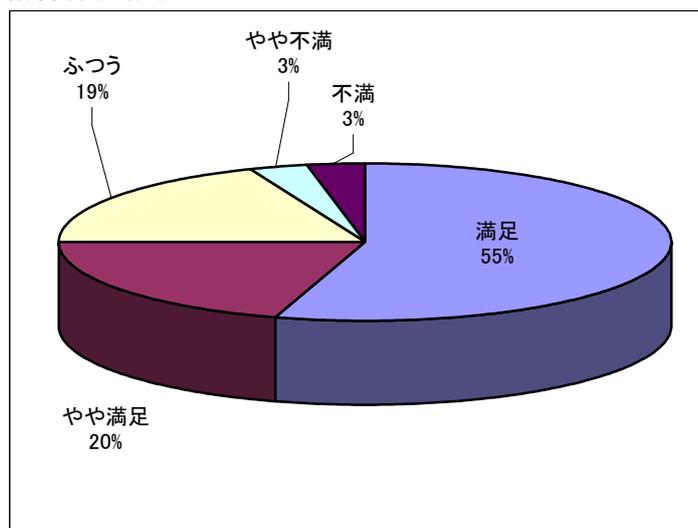


ご意見の内容

精神保健福祉士の説明につきましては、77%の患者さまから、「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

前年度は「精神保健福祉士が分かりやすい説明をしたかどうか」についてお聞きしましたが、93%の患者さまから「している」とご評価いただきました。今年度は16%低下しており、精神保健福祉士の分かりやすい説明を励行します。

②精神保健福祉士の対応



ご意見の内容

精神保健福祉士の対応につきましては、75%の患者さまから、「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

前年度は、精神保健福祉士の対応について、「満足している」というご評価いただきました患者さまは42%に止まっており、今年度は患者さまの満足度が33%上昇したと認識しています。今後とも満足度の高い対応を行ってまいります。

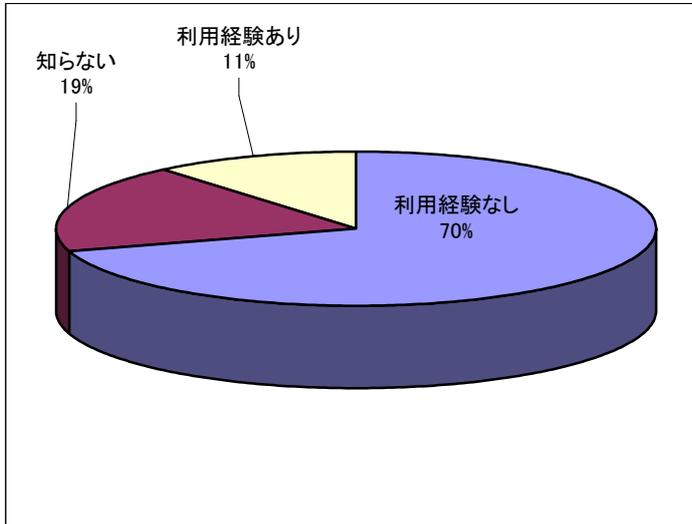
③精神保健福祉士に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満要望	<ul style="list-style-type: none"> •他の話が長すぎる。 •説明やフォローの点で個人差が大きい。 •入院費のアドバイスをしてもらったが、結局は自分が手続きしなければならなかった。 	精神保健福祉士を利用したことがある患者さまは41%に止まっています。患者さまの様々なご相談に対して、的確かつ迅速に対応できるよう努めてまいります。
励ましの言葉	<ul style="list-style-type: none"> •いつも〇〇さんにお世話になっています。 •ありがとうございました。 •入院の時良く動いていただいたので、入院期間も短くてすみしました。 	患者さまから多くの励ましの言葉を頂き、ありがとうございました。今後とも、患者さまの信頼にお応えすることができますよう、今まで以上に努力してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

10. 心理カウンセリングについて

①心理カウンセリングの利用

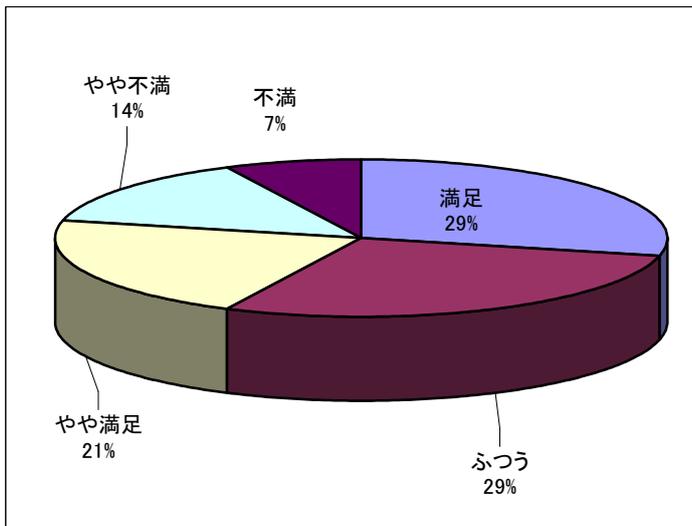


ご意見の内容

心理カウンセリングの利用につきましては、89%の患者さまから、「利用経験なし」および「知らない」と回答いただきました。

前年度は、84%の患者さまから「心理カウンセリング」を利用したことがないと回答いただいております。利用経験者は前年度から、やや低下しています。心理カウンセリングをご希望の方は、遠慮なく担当医師にご相談ください。

②心理カウンセリングの対応



ご意見の内容

心理カウンセリングの対応につきましては、50%の患者さまから、「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

前年度は、「満足」および「やや満足」とご評価いただきました患者さまが21%に止まっており利用者の満足度は、前年度から大きく上昇していると認識しています。今後とも、患者さまの満足度向上に努めてまいります。

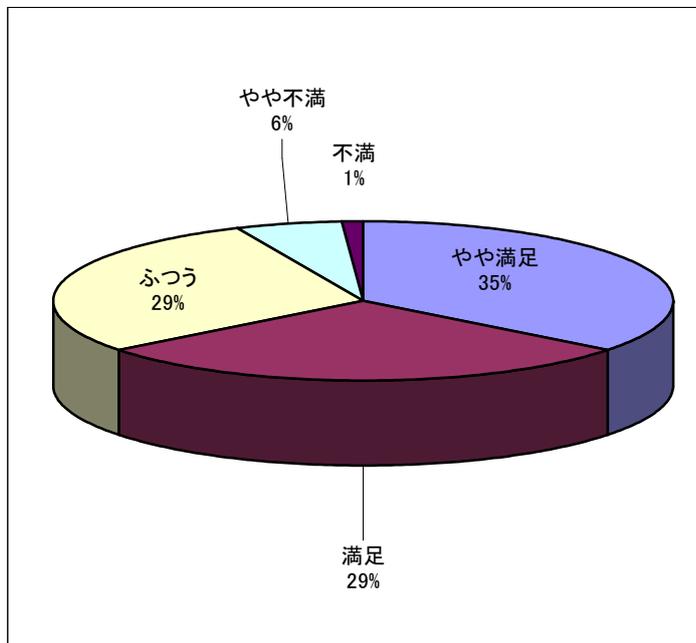
③心理カウンセリングに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<ul style="list-style-type: none"> ・利用方法について説明が不足している。 ・自分の話に対して応答がなく話を聞いて貰っていない気がした。 ・病状によってはカウンセリングは必要ない。 	心理カウンセリングを利用したことがある患者さまは全体の10%であり、今回、ご指摘いただきましたとおり、心理カウンセリングについての周知を図るよう努めてまいります。
励ましの 言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇さん、ありがとうございました。 ・(カウンセリングを)受けてみたいです。 	患者さまから多くの励ましの言葉を頂き、ありがとうございました。今後とも、患者さまの信頼にお応えすることができますよう、今まで以上に努力してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

11. OT(作業療法)について

①作業療法のプログラムに対する満足度



ご意見の内容
<p>OT(作業療法)プログラムに対しては、65%の患者さまから、「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。</p> <p>前年度は、「満足」および「やや満足」とご評価いただきました患者さまが32%に止まっており利用者の満足度は、前年度から大きく上昇していると認識しています。今後とも、患者さまの回復を促進するプログラムを研究してまいります。</p>

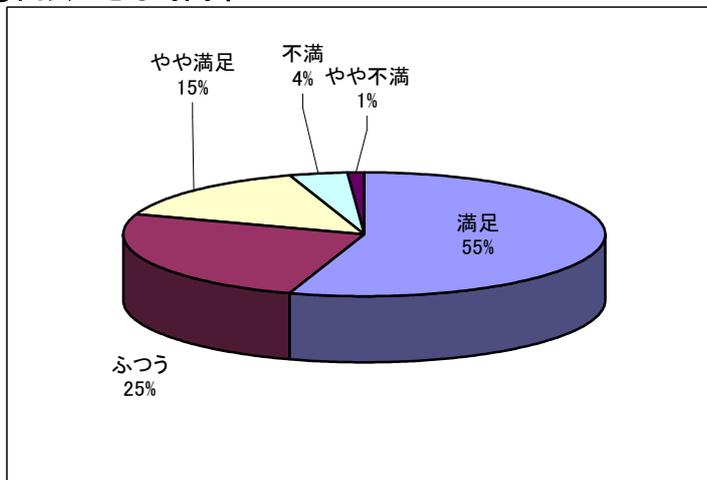
②作業療法のプログラムに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<ul style="list-style-type: none"> ・カラオケの回数を増やして欲しい。 ・バーベキュー大会、運動会等、愉快的な催し事を増やして欲しい。 ・自分の気分が表情に出ている人がいます。 	<p>患者さまからのご要望を参考にして、患者さまの回復に寄与し、患者さまにも参加したいと思っただけのプログラムの策定に取り組んでまいります。</p>
励ましの 言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・週2回のビーズの時間が楽しみだった。 ・とても楽しかった。 ・朝も毎日、プログラムがあったらよい。 	<p>患者さまから多くの励ましの言葉を頂き、ありがとうございました。今後とも、患者さまの信頼にお応えすることができますよう、今まで以上に努力してまいります。</p>

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

12. 訪問者(家族や見舞客)への対応について

①面会できる時間帯



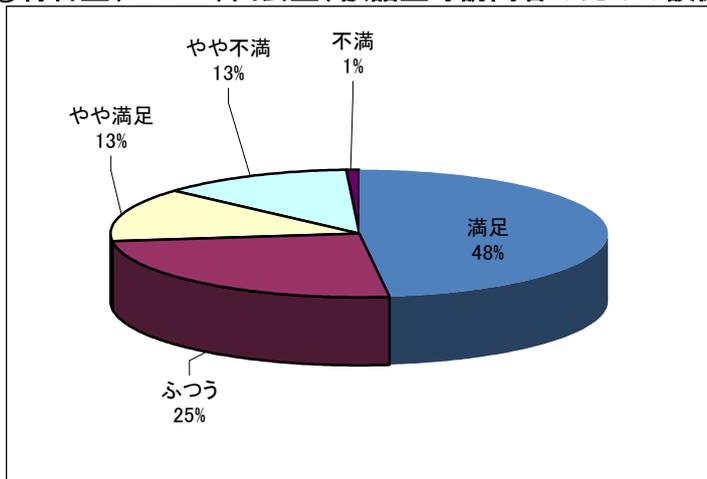
ご意見の内容

ご家族の方やお見舞いに来られた方への対応に関する満足度につきましては、今年度から新たにお聞きしています。

面会できる時間帯につきましては、70%の患者さまから、「満足」および「やや満足」のご評価をいただきました。

一方、「不満」や「やや不満」とご評価いただきました患者さまは、5%に止まっており、面会時間は問題のない水準にあると認識しています。

②待合室、ロビー、面会室、談話室等訪問者のための設備



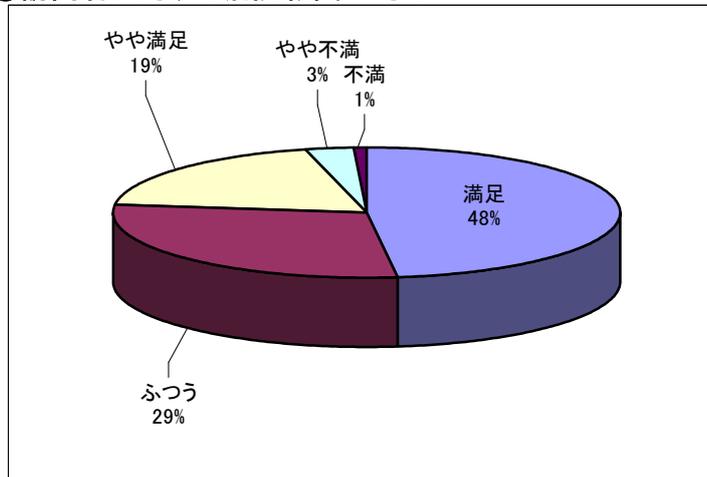
ご意見の内容

ご家族の方やお見舞いに来られた方との面談設備につきましては、61%の患者さまから「満足」と「やや満足」のご評価をいただきました。

当院では、2009年度から敷地内を禁煙にさせていただいており、一部の病棟では病棟内に設置していた喫煙室を面会室に変更しています。

家族の方やお見舞いに来られた方との面談は患者さまにとっても大切な時間であり、今後とも面会設備の整備に努めてまいります。

③訪問者に対する病院職員の対応



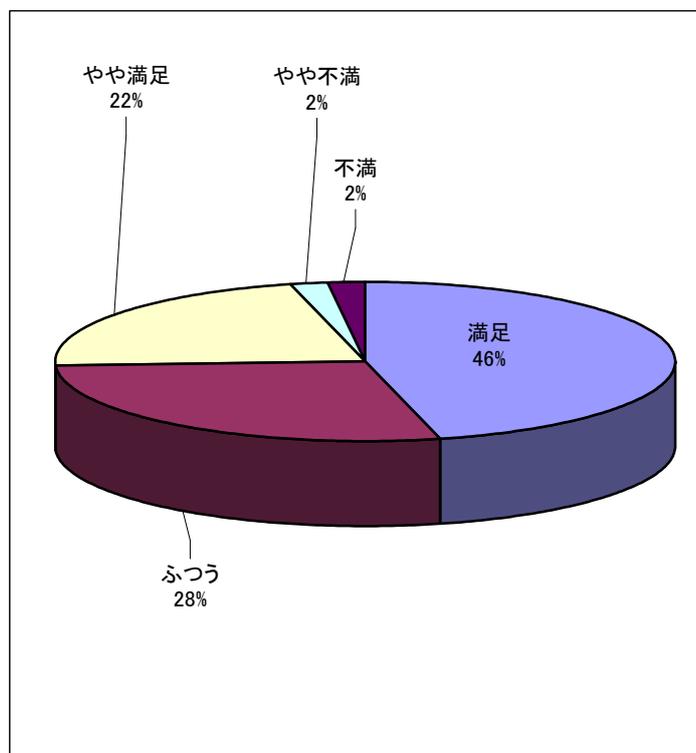
ご意見の内容

家族の方やお見舞いに来られた方に対する職員の対応につきましては、67%の患者さまから「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。ただ、患者さまからいただきましたご意見の中に、面会室で面会している最中、他の患者さまが入って来られた事例がありました。

私たち職員は、対応だけではなく、面会室の利用状況を十分把握する必要があり、今後ともより患者さまに配慮した対応を行ってまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

④総合的にみた訪問者への対応に関する満足度



ご意見の内容

ご家族の方やお見舞いに来られた方への対応に関する満足度につきましては、今年度から新たにお聞きした設問ですが、総合的な満足度は68%となりました。

一方で、「不満」や「やや不満」というご評価も4%の患者さまからいただいております。ご家族やお見舞いに来られた方に対する対応は、十分ではないと認識しています。

本設問は、来年度からもお聞きし、患者さまだけでなく、ご家族やお見舞いに来られた方の満足度向上に努めてまいります。

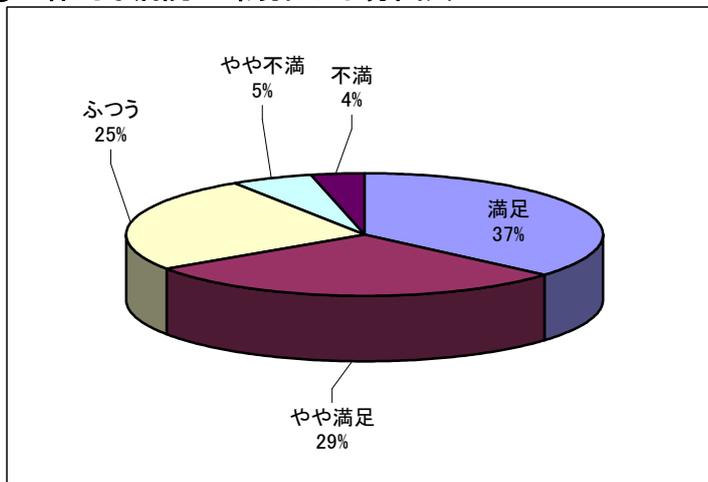
⑤訪問者への対応に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<ul style="list-style-type: none"> ・面会室が少ない。 ・面会室が複数欲しい。 ・面会している時に他の患者が入ってきた。 ・面会室のプライバシーが確保できていない。 ・看護師間の意思疎通の不足が感じられた。 	<p>病院内敷地内全面禁煙の実施を受け、2009年度から従来の喫煙室を廃止し、一部の病棟につきましては、従来の喫煙室を面会室に変更する等、面会室を増設しました。</p> <p>今後とも、面会室等の設備充実を検討します。</p>
励ましの 言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・対応は十分良いと思う。 ・ありがとうございました。 ・快く対応いただきました。 	<p>患者さまから多くの励ましの言葉を頂き、ありがとうございました。今後とも、患者さまから、励ましの言葉をいただけるよう頑張ります。</p>

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

13. 当病院に対する総合的な満足度について

① 全体的な病院の環境および雰囲気

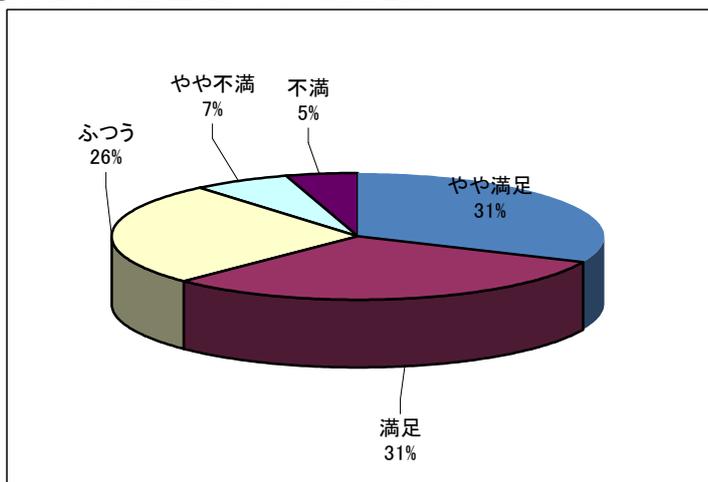


ご意見の内容

入院された患者さまに対して、当院全体の環境や雰囲気にかかる満足度をお聞きしましたが、患者さまの65%から「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

外来患者さまには、当院を「利用して良かったかどうか」をお聞きしていますが、患者さまの満足度は85%に及んでいます。単純比較はできませんが、入院患者さまにも外来患者さまと同等以上の満足度を提供できるよう努めてまいります。

② 今回の入院生活にかかる満足度



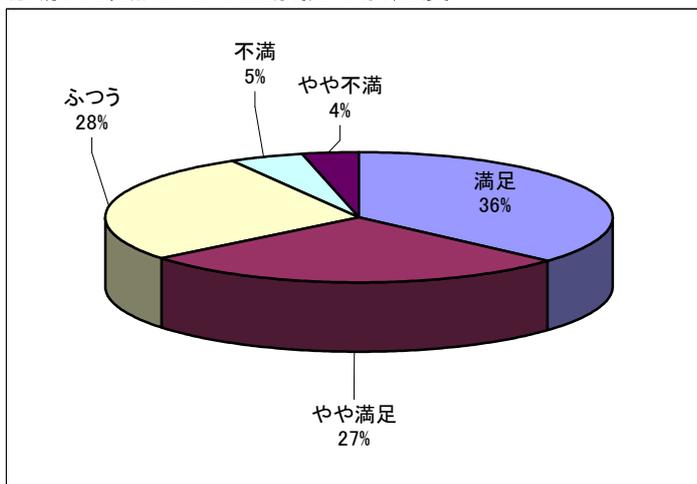
ご意見の内容

今回の入院にかかる満足度につきましては、63%の患者さまから「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

しかし、「不満」や「やや不満」とご評価いただいた患者さまが11%もおられる事実を真摯に反省しなければならないと考えています。

特に、設備に関する項目には問題があると認識しており、2010年度は重点改善項目を選定し、集中して改善を図ってまいります。

③ 治療の観点からの当病院の満足度



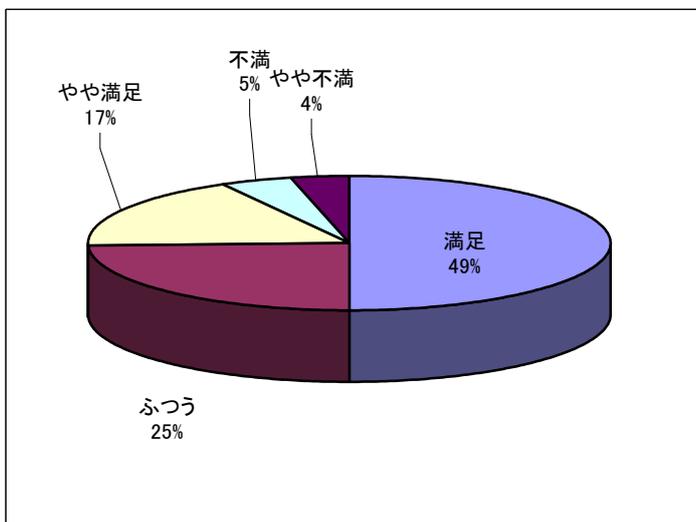
ご意見の内容

今回の入院にかかる治療の観点からの満足度につきましては、64%の患者さまから「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

医師に対する満足度が68%、看護師に対する満足度が66%であり、治療の観点からの満足度は、医師や看護師等の満足度とリンクしている結果となりました。こうした結果を踏まえ、医師や各専門職は、研鑽を重ね、患者さまにより高品質な医療を提供できるよう努めてまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

④薬の管理や転倒・転落の予防管理等安全面の満足度

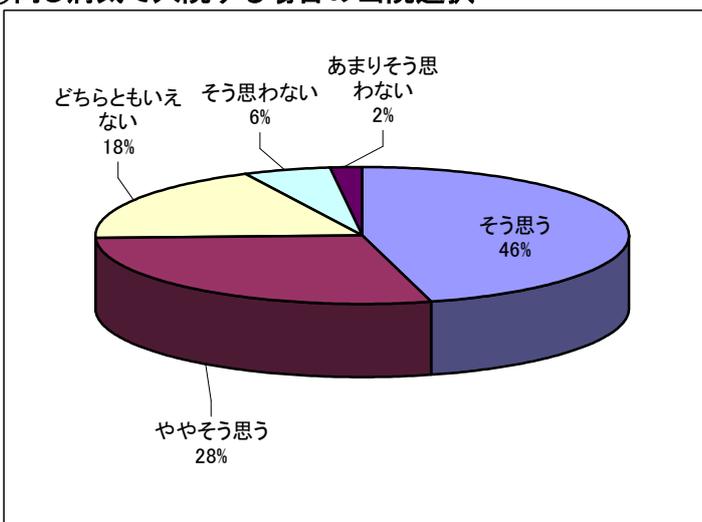


ご意見の内容

薬の管理や転倒・転落の予防管理の観点からの満足度につきましては、67%の患者さまから「満足」や「やや満足」とご評価いただきました。当院では、転倒・転落を重要事故として認識しており、病棟別の削減目標を掲げて、予防管理に努めています。

また、薬の管理や転倒・転落のみではなく、医療安全にも傾注しており、ニアミス等の事例収集および分析により、事故発生防止に取り組んでおります。

⑤同じ病気で入院する場合の当院選択



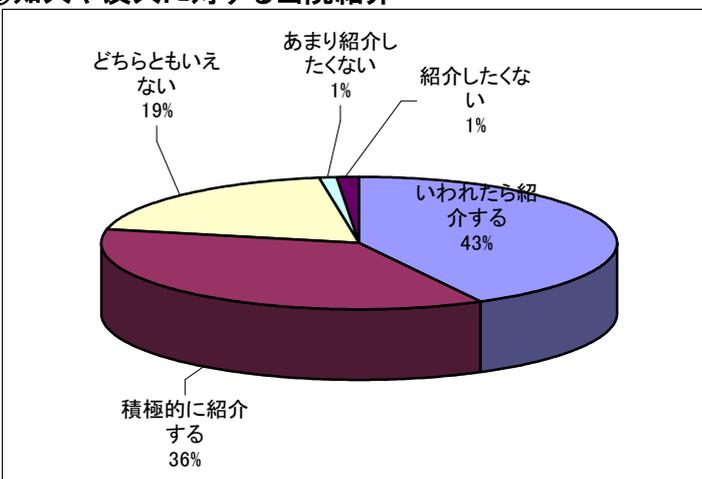
ご意見の内容

外来患者さまには、同じ病気にかかった場合、再び当院を選択していただけるかをお聞きしており、79%の患者さまから肯定的な回答をいただいています。

入院患者さまにつきましては、74%の患者さまから「そう思う」および「ややそう思う」と肯定的なご回答をいただいています。

当院を選択いただける患者さまの構成比は外来患者さまがやや多くっており、今後は、入院患者さまの当院選択率改善に努めてまいります。

⑥知人や友人に対する当院紹介



ご意見の内容

外来患者さまにも同じ設問をお聞きしていますが、69%の患者さまから当院紹介に積極的な主旨のご回答をいただいています。

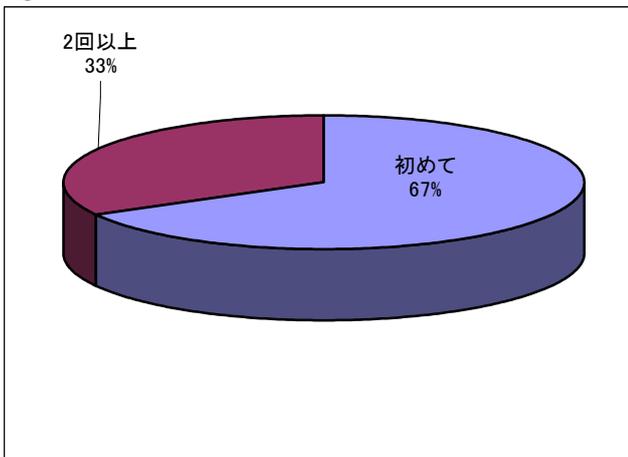
入院患者さまにつきましては、79%の患者さまから「いたら紹介する」および「積極的に紹介する」と当院紹介に積極的な主旨のご回答をいただいています。

今後とも、患者さまにより高い満足を提供することができる病院を目指してまいります。

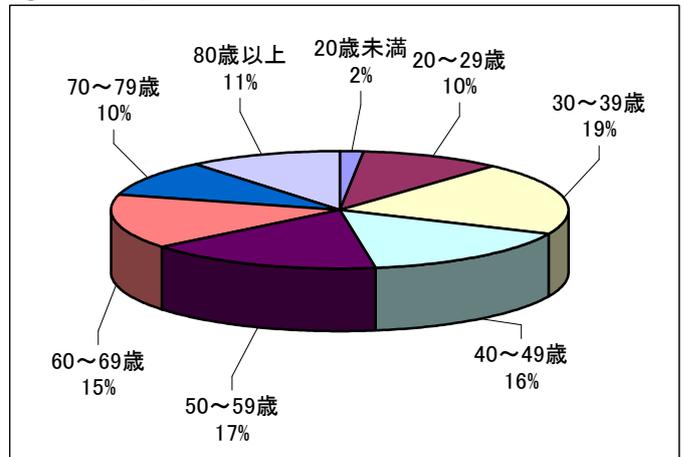
草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

14. アンケートにご回答いただいた患者さまの構成

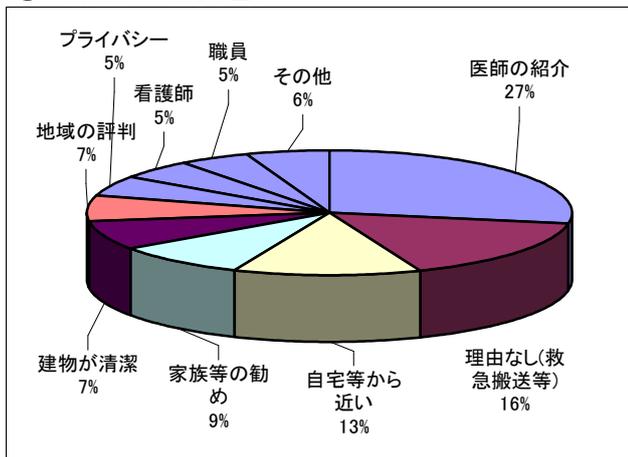
①当院への入院



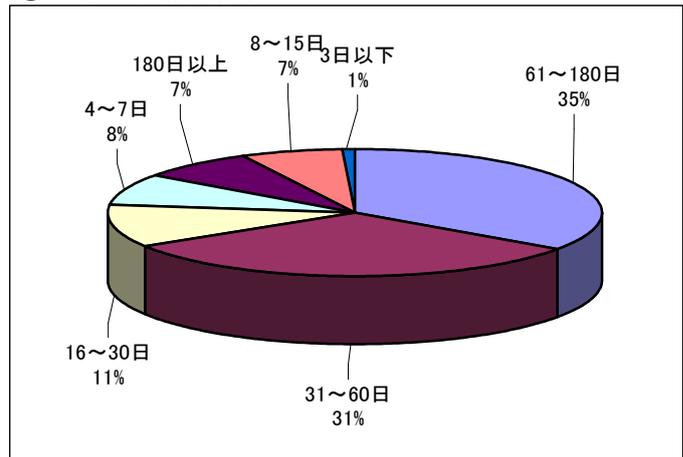
②年齢別構成



③当病院の選択理由



④今回の入院期間

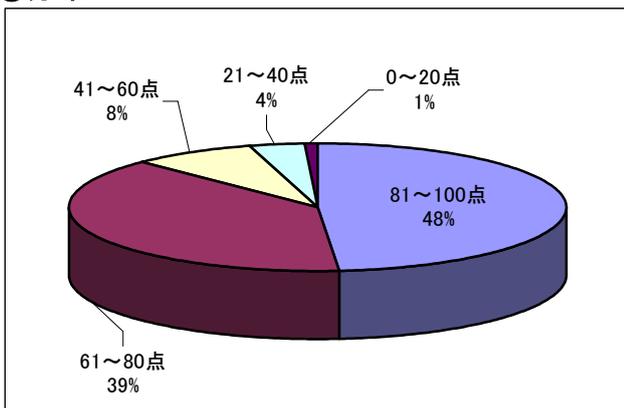


15. 総合評価点

①平均点

80.1点
(前年比▲1.3点)

②分布



いただきましたご評価について

前年度の総合評価は81.4点をいただいております。アンケート内容が大きく変わっているとはいえ、前年度の総合評価を1.3点下回る結果については、真摯に受け止め職員一同改善に努めてまいり所存です。

特に、80点以上の評価をいただいている患者さまが49%おいでになる一方で、40点未満の評価をいただきました患者さまも4%おいでになり、患者さまの満足度を改善する努力は従来にまして必要であると認識しています。

特に、満足と不満が拮抗している騒音をはじめ、患者さまの満足度が不十分な事項につきましては、喫緊の課題と認識し、重点的に改善に取り組む所存です。