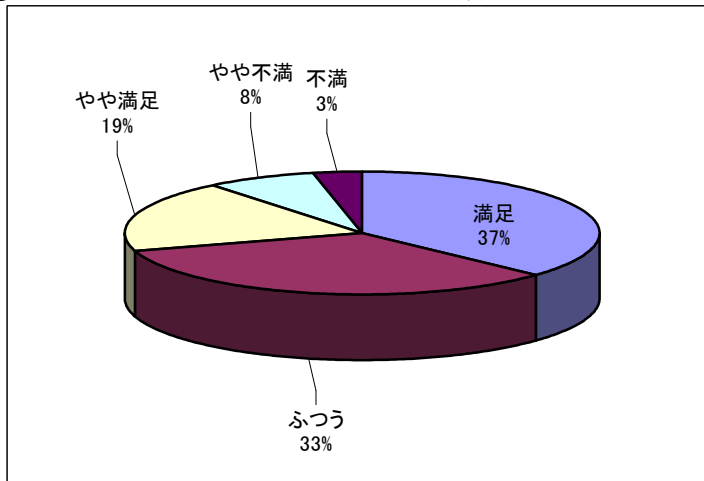


草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

Ⅲ. 入院患者さんアンケート

1. 入院や退院手続きについて

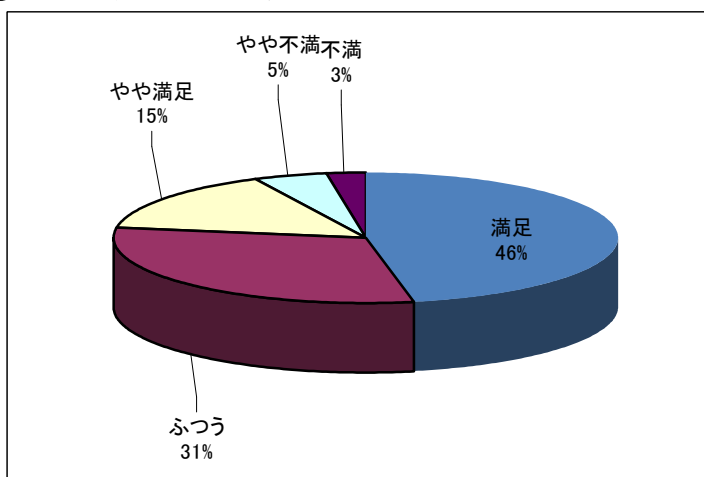
①入院手続きや入院のための説明書類の分かりやすさ



ご意見の内容

入院手続きや入院のための説明書類に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を6%上回る56%のご評価をいただきました。更に、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回るご評価をいただいております。入退院の手続きにかかる満足度は上昇したと受け止めています。ただ、「満足」とご評価いただきました患者さんは、全体の37%に止まっており、一層の改善が必要と考えています。

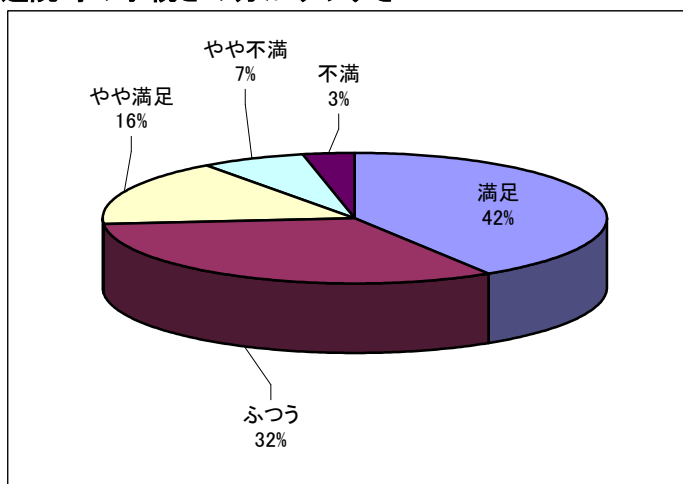
②入院手続きをした職員の説明や対応



ご意見の内容

入院手続きをした職員の説明や対応に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る62%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回るご評価をいただきましたが、今年度は入院にかかる契約書等の見直しを行っています。こうした中で前年並みの評価をいただけたことは、契約等にかかる患者さんのご理解の賜物と感謝しています。

③退院時の手続きの分かりやすさ

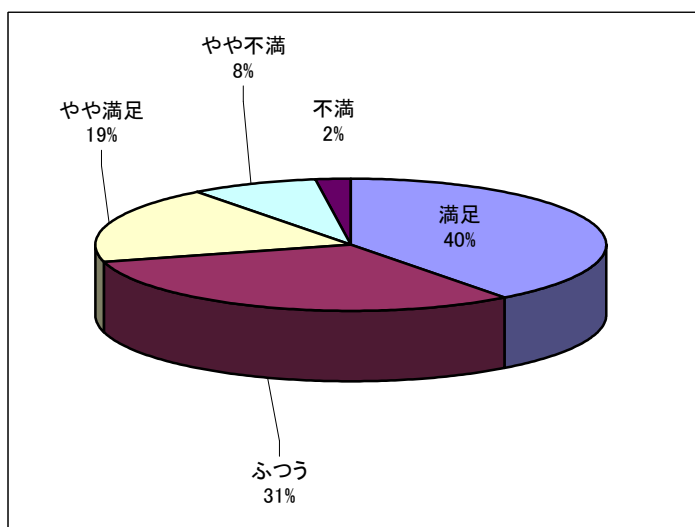


ご意見の内容

退院時の手続きのわかりやすさに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と同じ58%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせても、前年度と同じ10%のご評価をいただいております。退院時の手続きにかかる満足度は、前年度並みと受け止めています。来年度は、退院時の手続きの分かりやすさにつきましても、高いご評価をいただけるよう改善に取り組んでまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

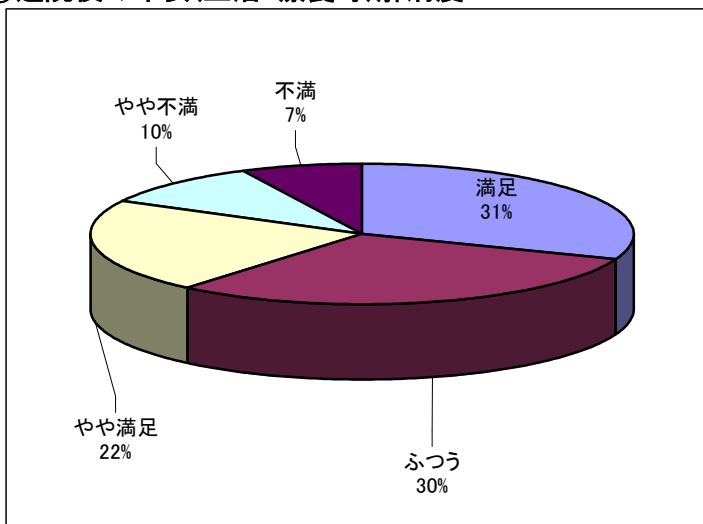
④請求書や領収書の明細の分かりやすさ



ご意見の内容

請求書や領収書のわかりやすさに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を8%上回る59%のご評価をいただきました。なお、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ10%のご評価となっていますが、請求書等に関する満足度は増加したと受け止めています。この原因は、2010年4月から詳細な明細をお渡ししていることにあると考えています。本アンケートにより、患者さんが適時適切な開示を希望されていることが確認できました。

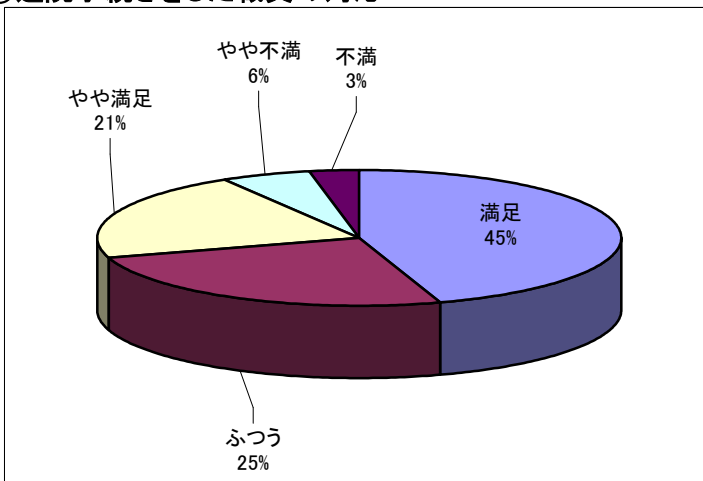
⑤退院後の不安(生活・療養等)解消度



ご意見の内容

退院後の不安解消度に関する満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る53%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を6%上回る17%のご評価をいただいております。今年度は、前年度より患者さんによって評価が分かれる結果となりました。当院では、退院後のリハビリテーション施設としてデイケアセンターを保有している他、訪問看護ステーションも併設し、退院後の不安解消に万全の態勢で臨んでいます。

⑥退院手続きをした職員の対応

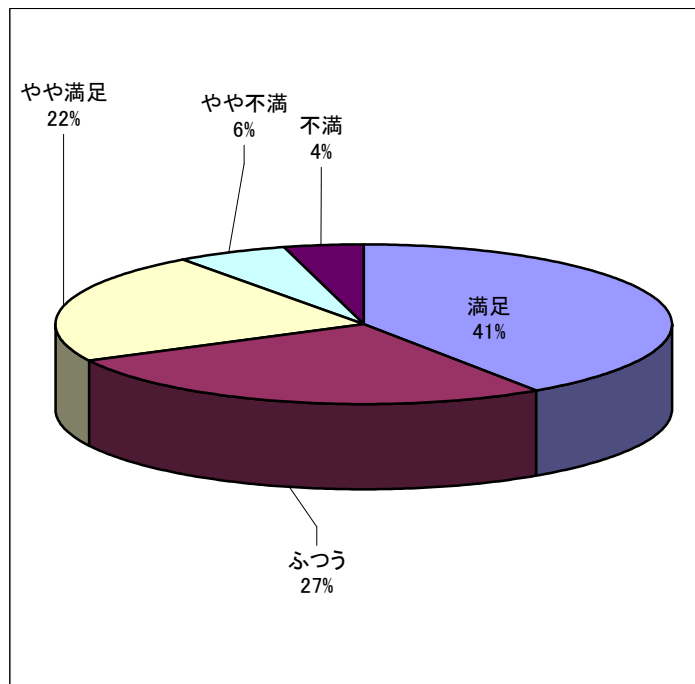


ご意見の内容

退院手続きをした職員の説明や対応に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る66%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%上回る結果となり、今年度は、患者さんによって退院手続きを行った職員に対するご評価が分かれています。当院では職員の接遇対応の改善を目指していますが、より徹底する必要があると考えています。

草津病院「患者さん満足度アンケート」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んの総合的な満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る63%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る10%のご評価となっており、退院手続きを行った職員の対応等と同様、患者さんによって評価が分かれる残念な結果となりました。

入退院にかかる契約書が複雑化していますが、患者さんの権利をお守りし、安心して治療いただくための対応であることご理解ください。

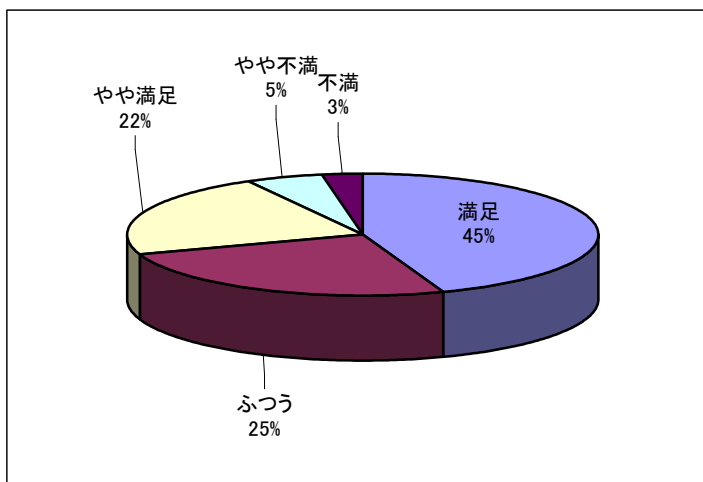
⑧入院や退院手続きに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
入院	連帯保証人に困った。	2010年度は、入院申込書をはじめとして数種類の契約書を改定しました。当初は職員の理解が不十分であり、患者さんのお聞きになりたい部分の説明不足や説明時間長期化があり、患者さんにご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。患者さんとの意思疎通が不十分でした。入院費や日常お使いになるお金のシステムについて、簡潔な説明を行うことができるよう指導します。入院時には、患者さんが不安をお持ちになっていることを十分理解して行動するよう徹底します。
	費用の説明をもっと欲しい。	
	入院時の手続き等は早くして欲しい。	
	制度が複雑でフロー表が欲しい。	
	入院手続きについてもっと説明して欲しい。	
	入院料の引き落とし手続きをしたのに請求書が自宅に来て、すぐ振り込むよう言われた。	
	預け金等があれば助かった。	
	入院日をはっきりさせてもらいたい。	
	迎いの看護師が来るのが遅かった。	
退院	早く会計をして欲しい。	退院時に関しましては、待ち時間の短縮と接遇改善にかかる要望が多数を占めています。いずれのご指摘も、当院の重点改善項目としており、具体的な改善策を早急に策定します。
	退院手続きに時間がかかり過ぎた。	
	前もって薬や入院日のことを教えて欲しい。	
	支払いの際、受付の人が感じ悪かった。	
その他	保険に対する診断書が出るのが遅い。	診断書の早期作成を含め、各部署が患者さんのご意見を真摯に受け止め改善してまいります。励ましのお言葉もいただいています。皆さま方の期待に一層お応えできるよう努めます。
	看護師、医事課、相談室の連携が悪い。	
	電話での返事が良く安心できた。	
	各担当がテキパキして気持ち良かった	

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

2. 病室について

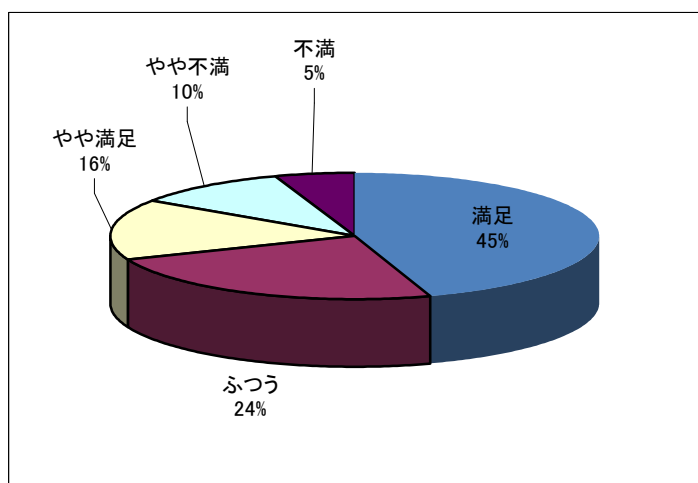
①病室の清潔さ等



ご意見の内容

病室の清潔さに関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%上回る67%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を4%下回るご評価をいただいております。病室の清潔さ等に関する満足度は、増加したと考えています。病室は患者さんが入院されている間の生活空間であり、清掃業者を含めスタッフ全員の意識が向上した結果と喜んでおります。

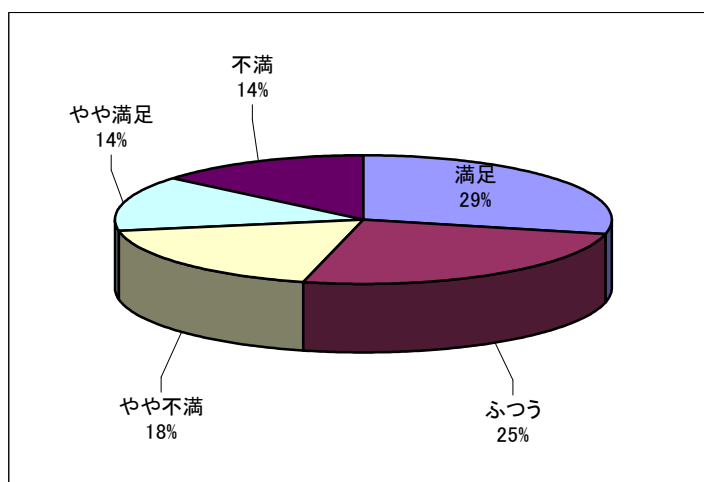
②病室の温度



ご意見の内容

病室の温度に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を7%上回る61%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価は前年度を1%下回る結果となりました。当院では地球環境に配慮した取り組みを行っており、夏は26℃、冬は22℃に標準設定しております。しかし、患者さんのご要望には配慮いたしますので、お近くのスタッフにお声かけください。

③病室の中で感じる騒音

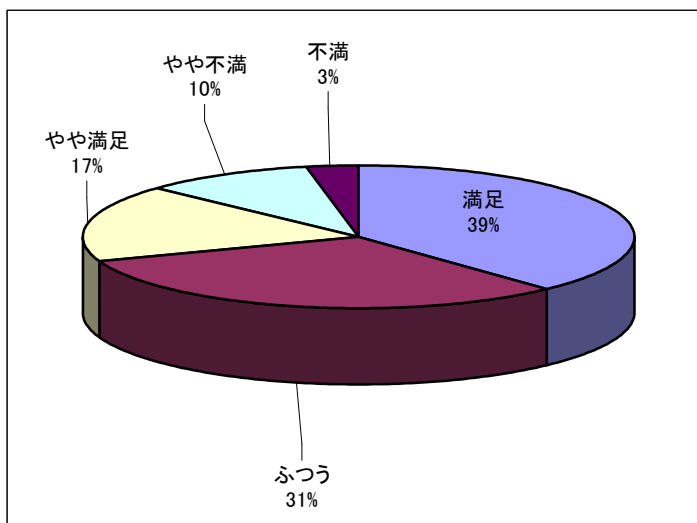


ご意見の内容

病室の中での騒音に関する患者さんの満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を8%上回る43%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価は、前年度を2%下回ったものの、32%のご評価をいただきました。当院は、JR新井口駅に近接しており、利便性が良い反面、電車の騒音は避れることのできない課題ですが、改善に向けた検討は継続したいと考えています。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

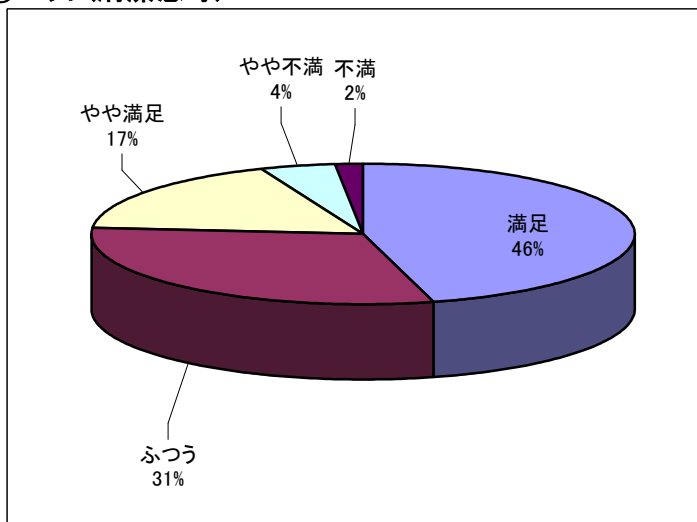
④病室の中であなたが使える空間



ご意見の内容

病室内の空間に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る56%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価も前年度を3%下回っており、病室内の空間に関する満足度は増加したと考えています。しかし、2人部屋等は気を遣う、というご意見もいただいております。今後、病棟の大規模な増改築等を検討する場合には、患者さんのご意見として、大切に考えてまいります。

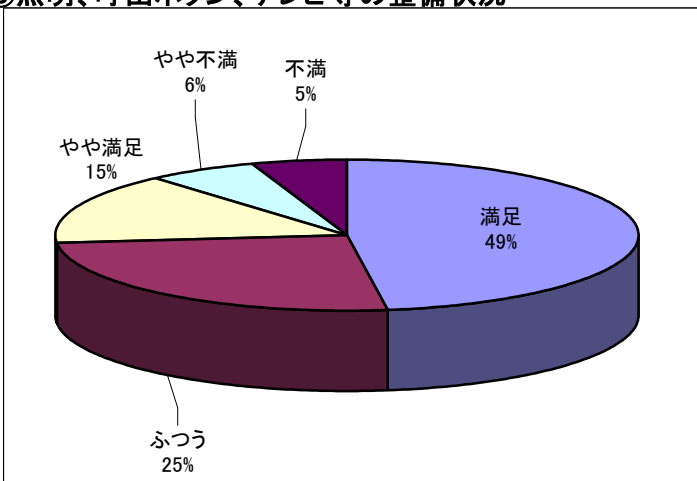
⑤ベッド(清潔感等)



ご意見の内容

ベッドの清潔感等に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を6%上回る63%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価も、前年度を5%下回っており、ベッド等の清潔感に関する満足度は増加したと考えています。なお、シーツ等は、原則として1週間に1回の交換等を行っていますが、患者さんからのお申し出があれば、臨機な対応も行ってまいりますので、お近くのスタッフまで声をかけてください。

⑥照明、呼出ボタン、テレビ等の整備状況

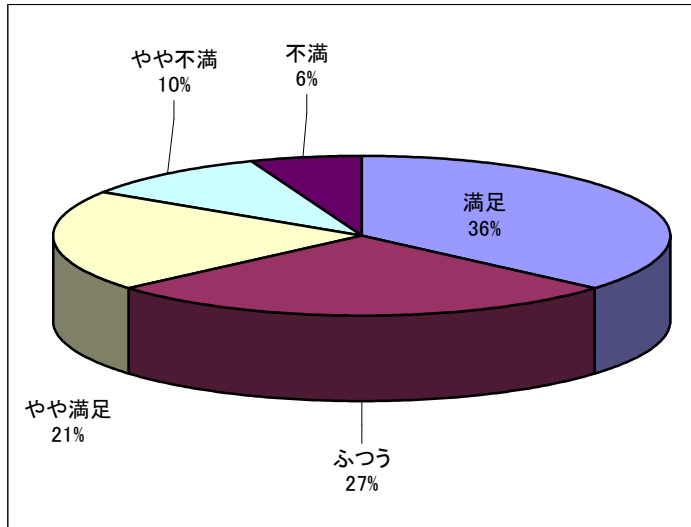


ご意見の内容

照明、呼出ボタン、テレビ等に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を11%上回る64%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価も前年度を7%下回っており、満足度は大きく増加しました。今年度は、病室を含め、すべてのテレビを地上波デジタル対応に変更する等、患者さんの居住環境の整備にかかる取り組みが、ご評価いただけた結果と喜んでおります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

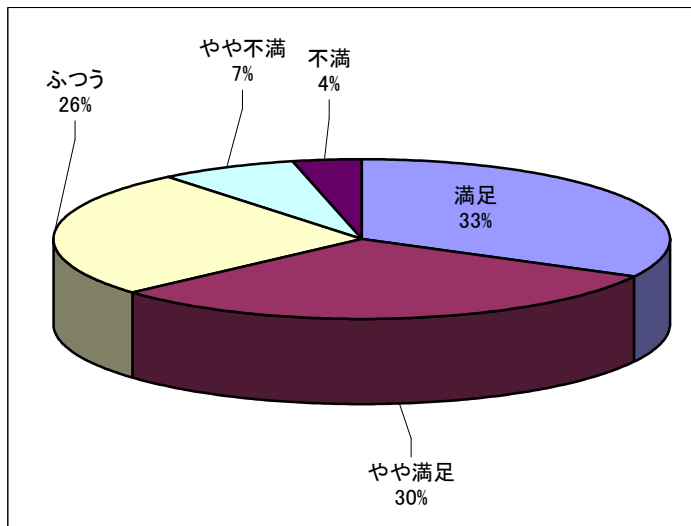
⑦プライバシー



ご意見の内容

プライバシーの確保に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と同じ57%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価は前年度を2%下回る16%となり、満足度は僅かながら増加したと考えています。当院では、一部病棟を除き、患者さんのお名前を表示しない等、患者さんのプライバシーを大切にしています。

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んの総合的な満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を7%上回る63%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価も、前年度を4%下回る11%となりました。今年度は、病室にかかるすべての項目で満足度は増加しており、スタッフ一同喜んでおります。今後とも、より一層の努力を続けてまいります。

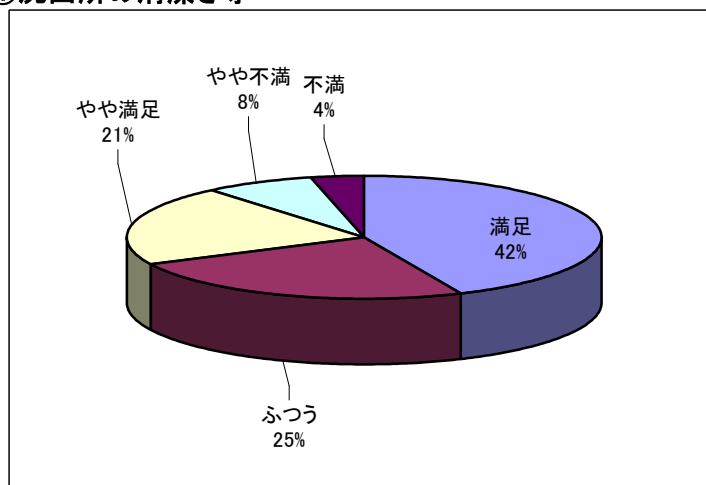
⑨病室に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
音	深夜に電車の貨物の音が気になった。	音に関するご意見は、電車の騒音にかかるご意見が大半であり、防音対策は少し長期的な検討課題とさせていただきます。
	デイルームの音や話し声が気になった。	
	他人の声が気になった。	
温度湿度	冬は寒いのに、ドアや窓を開けっ放しにしていた。	温度につきましては、体感温度の個人差を考慮し患者さんへの声かけを徹底してまいります。
	寒すぎることが多い。	
その他	蟻がいた。	ウォシュレットにつきましては、来年度の重点改善項目と考えています。また、テレビは衛生放送も視聴できますのでご利用ください。
	テレビで有料チャンネルが見たい。	
	ウォシュレットにしてほしい。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

3. 院内の設備・備品について

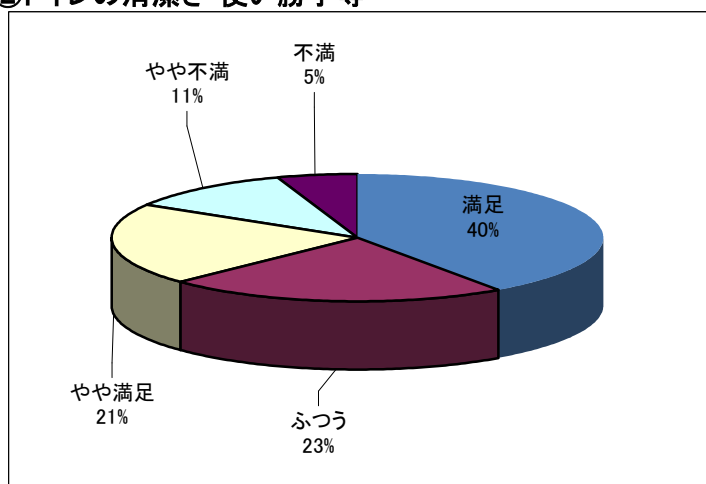
①洗面所の清潔さ等



ご意見の内容

洗面所の清潔さ等に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る64%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価は、前年度と同じ12%となっており、満足度はやや増加したと考えています。洗面所は、患者さんが毎日お使いになる場所であり、常に清潔であることが当然と考えていますので、引き続き環境整備に努めてまいります。

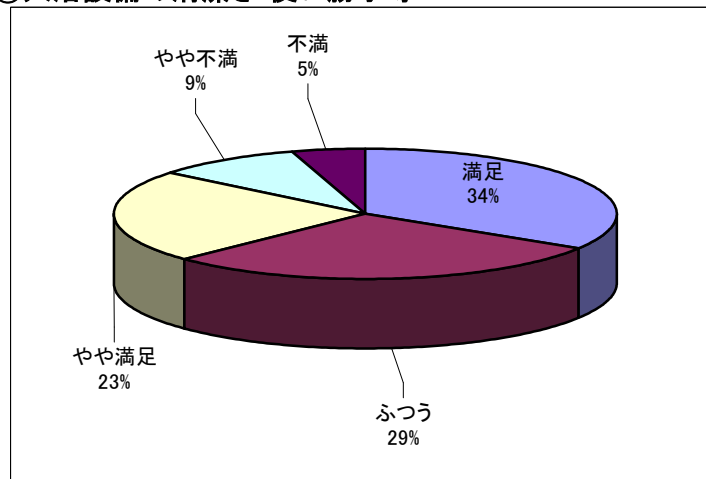
②トイレの清潔さ・使い勝手等



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んの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%上回る61%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回るご評価をいただいております。来年度は、ウォシュレットの増設を検討しておりより一層入念な清掃を心がけるとともに、患者さんの快適性を追求してまいります。

③入浴設備の清潔さ・使い勝手等

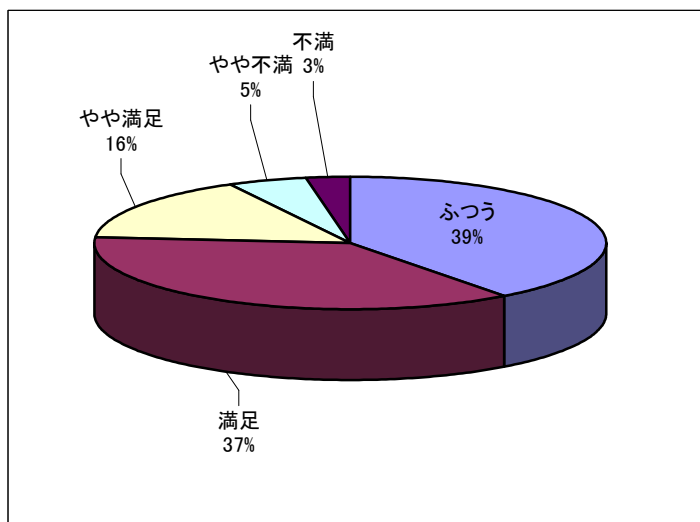


ご意見の内容

入浴設備の清潔さや使い勝手に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を8%上回る57%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を4%上回るご評価をいただいております。入浴設備に関するご評価が分かれる結果となりました。各病棟ごとに、不満をお感じになられた原因を分析し、問題点を把握した上で改善に取り組むたいと考えています。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

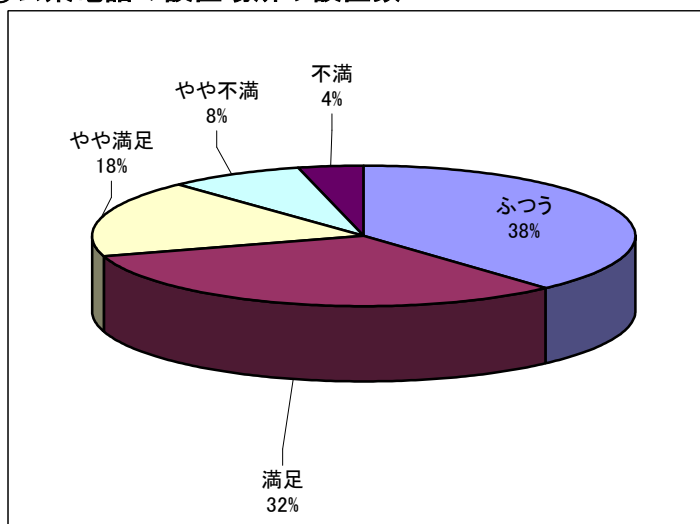
④ロッカーや貴重品の一時預かりサービス



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んの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を10%上回る53%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を4%下回るご評価をいただいております。満足度は増加しました。当院では、今年度に発生した事件を真摯に捉え、貴重品の管理規定を改正し、取り扱いを厳格化しました。こうした取り組みが評価されたものと受け止めています。

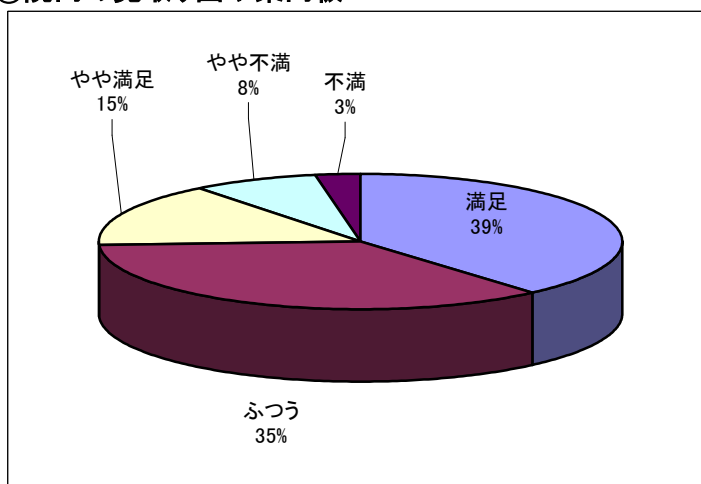
⑤公衆電話の設置場所や設置数



ご意見の内容

公衆電話の設置場所や設置数に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る50%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る12%のご評価をいただいております。公衆電話に関するご評価が分かれる結果となりました。携帯電話の普及とともに、使用頻度の低い公衆電話が撤去された事例もあり、当院においても、携帯電話の使用範囲拡大等を検討します。

⑥院内の見取り図や案内板

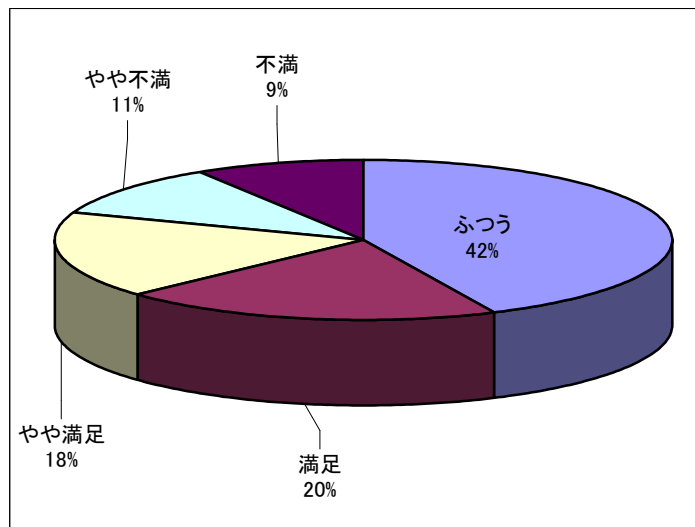


ご意見の内容

院内の見取り図や案内板に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を7%上回る54%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る11%となり、満足度はやや増加したと考えています。今年度も、大型車両の駐車位置表示をはじめ、多くの標示板変更をしてきましたが、ご家族の方等により分かり易い案内板を作成する等、改善に努めます。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

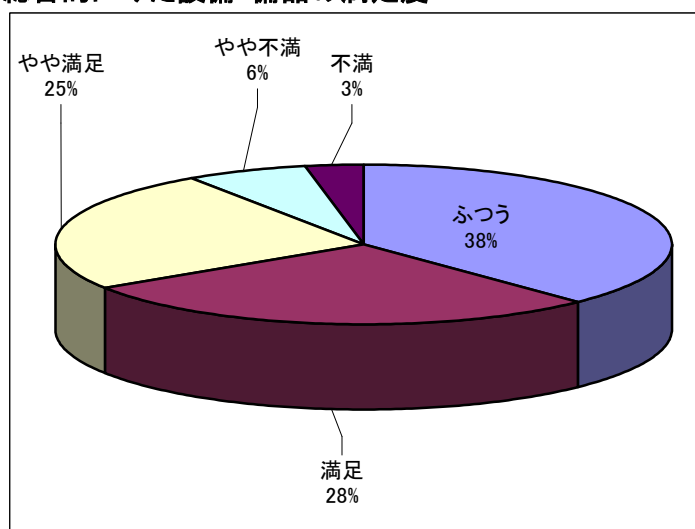
⑦売店



ご意見の内容

売店に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を6%下回る37%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る20%となり、満足度は大きく減少しました。前年度に続いて厳しいご評価となったことを真摯に受け止め、来年度の重点改善項目に指定する等、抜本的な改善に着手してまいります。

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」および「やや満足」合わせて、前年度を4%上回る53%のご評価をいただきました。しかし、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回っており、ご評価が分かれる結果となりました。この原因は、多くの項目が前年度を上回るご評価をいただいた中で、売店に関するご評価が前年度を大きく下回っていることにあると考えています。

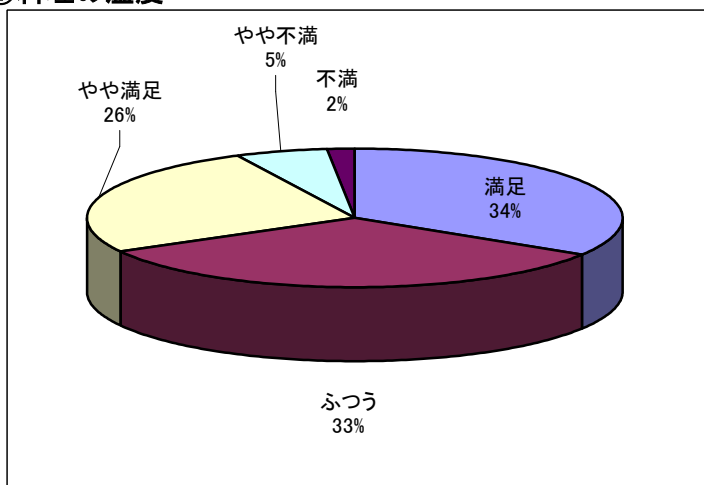
⑨院内の設備・備品に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
トイレ	ウォシュレットを増やしてほしい。	ウォシュレットの設置に関するご要望を多くいただいております。増設を来年度の重点改善項目とします。なお、トイレに関する満足度は増加していますが、引き続き清潔さを追求してまいります。
	清潔感がない。	
	黄ばみはとれないものだろうか。	
	便座がぬれていた。	
売店	アクセスが悪い。	患者さんの「満足」と「やや満足」の合計値が、37%に止まっていることを重く受け止めています。
	品物が少ない。	
入浴設備	好きな時間に入浴したかった。	入院生活は団体生活の場でありご理解ください。なお、シャワーのご利用は声をかけてください。
	湯の量が少なく全身入浴できない。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

4. 食事について

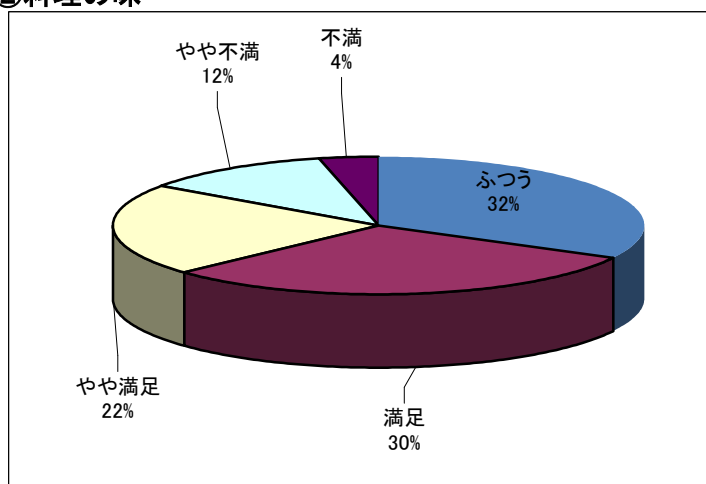
①料理の温度



ご意見の内容

料理の温度に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る60%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る7%となり、満足度は減少しました。温かい汁物等につきましては、相応のご評価をいただきました半面、冬に冷たいサラダやフルーツ等は食べにくいというご意見もいただいております、多くの患者さんの満足度が高まるよう努めます。

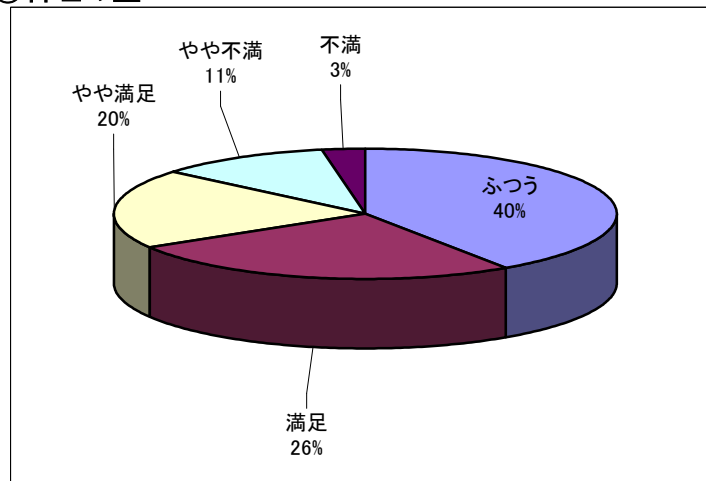
②料理の味



ご意見の内容

料理の味に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%下回る52%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ15%となり、満足度はやや減少したと受け止めています。料理の味につきましては、個人差があるため、すべての患者さんにご満足いただくことは困難と考えておりますが、今年度の結果は、まだ工夫の余地がある水準と認識しています。

③料理の量

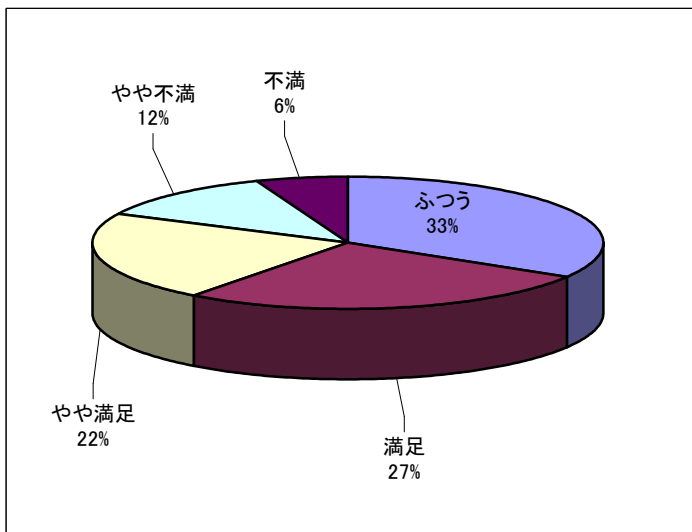


ご意見の内容

料理の量に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る46%のご評価になりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を4%下回る14%となり、満足度はやや増加したと考えています。しかし、料理の量につきましては、前年度から改善が認められたとは言え、未だ半数以上の患者さんから満足というご評価をいただいております、改善すべき課題と認識しています。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

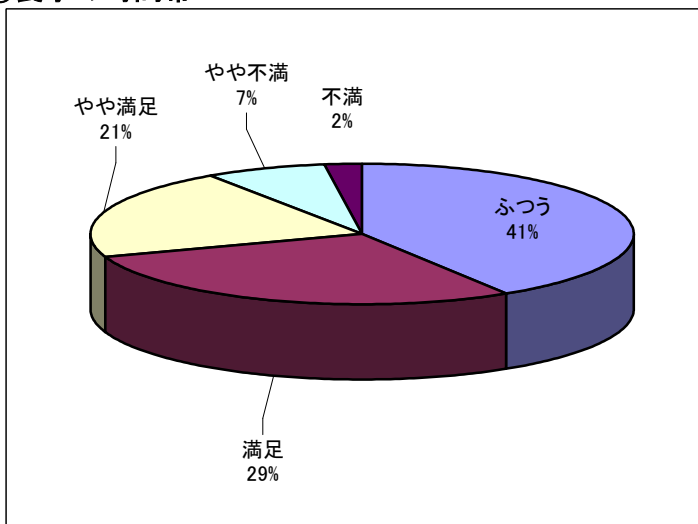
④メニュー



ご意見の内容

メニューに関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る49%のご評価になりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る18%となり、評価が分かれる結果となりました。残菜量の推移を見ますと、やや減少傾向にあります。メニューをご不満とお感じになっておられる患者さんも多くおいでになります。今後は、焼きそばとご飯の組み合わせの改善や選択メニューの拡大等を検討してまいります。

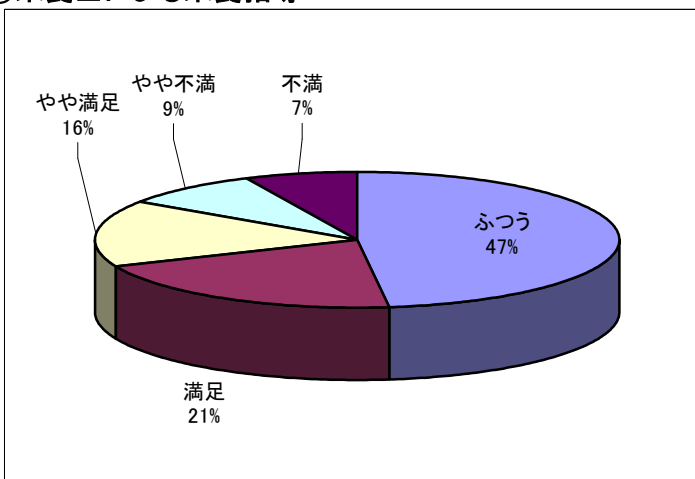
⑤食事の時間帯



ご意見の内容

食事の時間帯に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る50%のご評価になりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を4%上回る9%となり、満足度はやや減少したと受け止めています。この原因の一つに、朝食時間が自宅におられた時の時刻より遅くなっていることがあります。病院は団体生活の場でもあることを、ご理解いただきたいと思います。

⑥栄養士による栄養指導

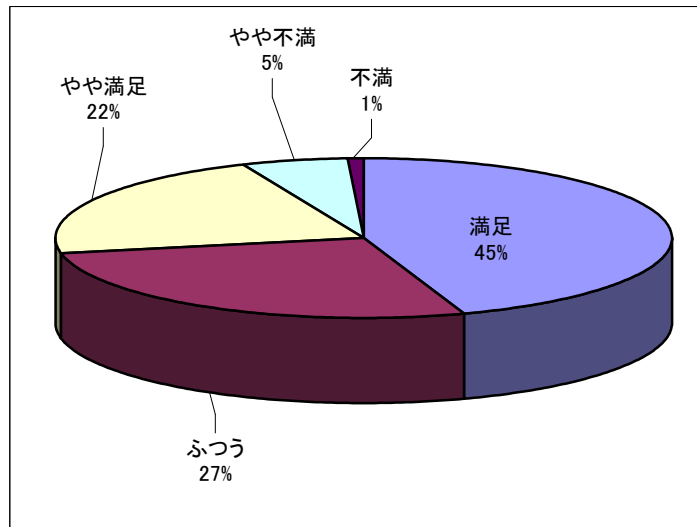


ご意見の内容

栄養指導に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%上回る36%のご評価になりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を12%下回る16%となり、満足度は大きく増加したと認識しています。この原因は、より多くの患者さんに対して、食事の理解や安心を提供したことにあると考えており、今後とも患者さんの栄養指導や相談に応じたいと思います。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

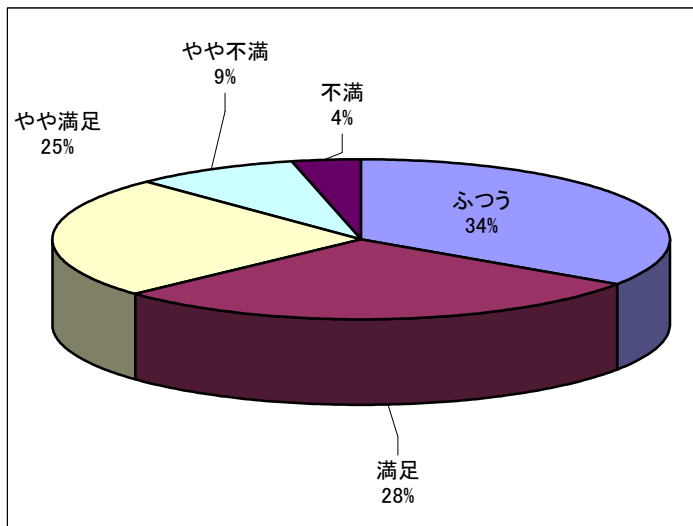
⑦食事を運んだ職員の態度



ご意見の内容

食事を運ばれた職員に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%上回るご評価となり、食事に関する設問では最も高い67%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る6%のご評価もいただいていることを認識し、引き続き、患者さまに対する接遇対応の一層の改善を図ってまいります。

⑧総合的にみた食事の満足度



ご意見の内容

総合的にみた食事の満足度は、「満足」および「やや満足」合わせて、前年度を3%下回る53%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせても、前年度を1%上回っており、満足度は減少したと受け止めています。現在、毎月2回、食事に関する検討会を実施しておりますが、メニューや組み合わせの見直し等、更なる検討を行ってまいります。

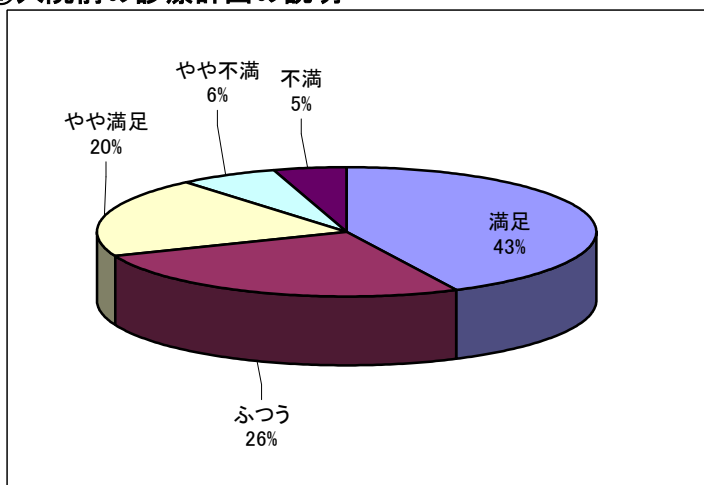
⑨食事に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
要望	カロリー表示が欲しい。掲示板に貼ってある標準食のカロリーだけではなく、自分の食べる食事のカロリーが知りたい。	食事の種類は約20種類あり、米飯分量によっても変わるため、標準食のみの献立表としておりますのでご理解ください。また、汁物は多くのご意見をいただいております。検討させていただきます。
	汁物を増やして欲しい。	
不満	納豆が凍っていた。	冷凍納豆は臭いが少ないので導入しましたが、解凍時間が不十分でご迷惑をおかけしました。
その他	名札の上に食器を置くのはやめてほしい。	配膳中に食器が名札の上に移動してしまい、ご迷惑をおかけしました。
	朝食と昼食の間が短い。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

5. 担当医師について

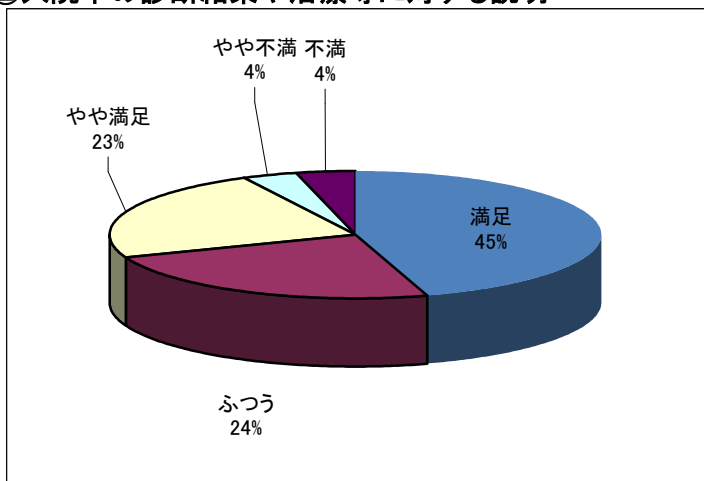
①入院前の診療計画の説明



ご意見の内容

入院前の診療計画の説明に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を12%上回る63%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る11%のご評価となっておりますが、満足度は大きく増加したと考えています。引き続き、入院前の患者さんの不安が少しでも解消されますよう、診療計画を説明してまいります。

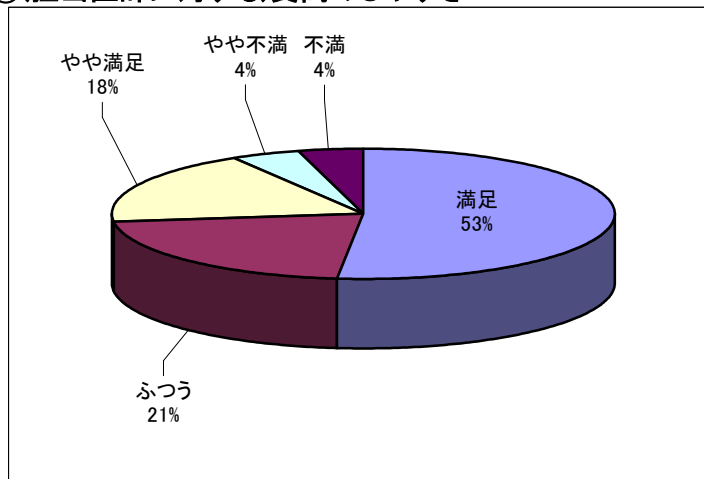
②入院中の診断結果や治療等に対する説明



ご意見の内容

入院中の診断結果や治療等に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を8%上回る68%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度と同じ8%のご評価をいただいております。満足度は増加したと考えています。入院前の説明に対して、入院中の説明に関する満足度は5%上回っていますが、乖離幅は縮小されつつあります。

③(担当医師に対する)質問のしやすさ

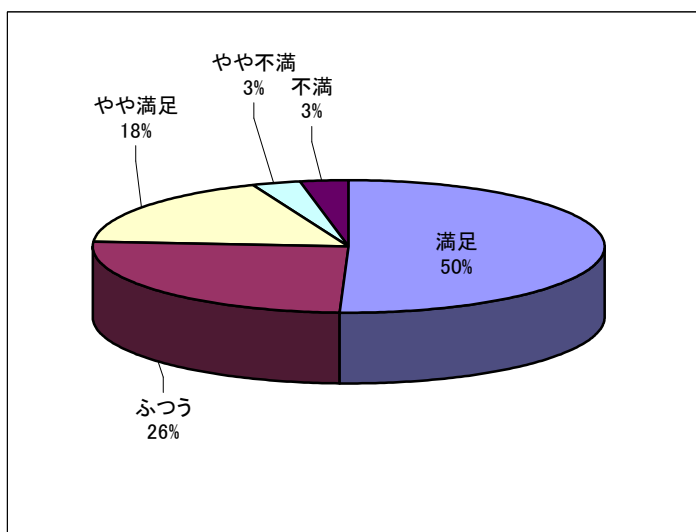


ご意見の内容

医師に対する質問のしやすさに関する満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る71%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る8%のご評価となり、満足度は概ね前年並に止まったと考えています。なお、本設問の満足度は、70%の水準を維持しており、今後とも、ご不安に感じられたこと等は、遠慮なくお尋ねいただきますようお願いいたします。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

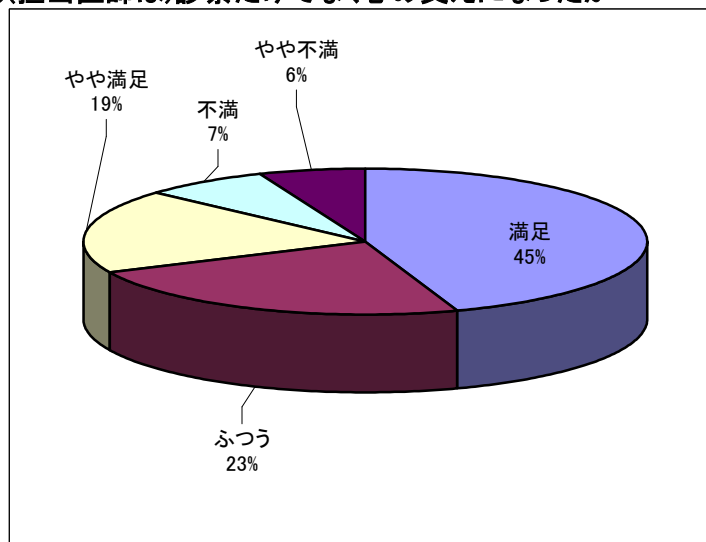
④ 家族に対する説明



ご意見の内容

ご家族の方に対する説明に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る68%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る6%のご評価をいただいております。医師の説明に満足と感じられたご家族が増えたことは嬉しいと考えますが、不満と感じられたご家族も増えたことを真摯に受け止め、より分かりやすい説明を行ってまいります。

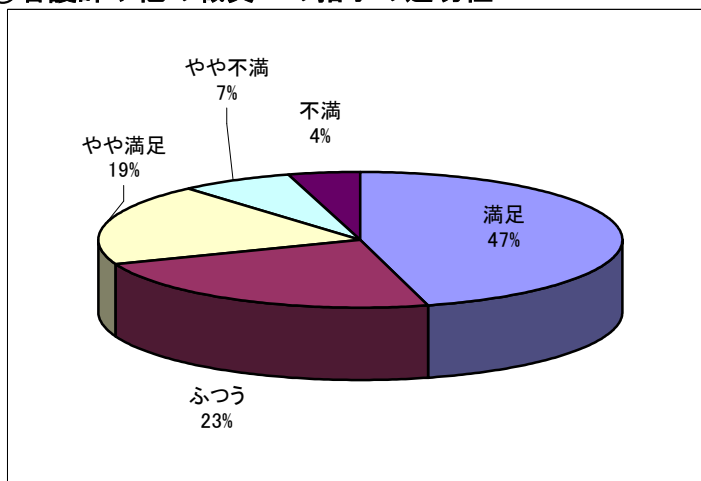
⑤ 担当医師は診察だけでなく心の支えになったか



ご意見の内容

担当医師の心の支えに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る64%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る13%のご評価をいただいております。この項目もご評価が分されました。本設問は、医師に関する項目の中で最も満足度が低くなっています。患者さんの医師に対する期待が拡大していることを認識し、今後の診療等を行ってまいります。

⑥ 看護師や他の職員への指示の適切性

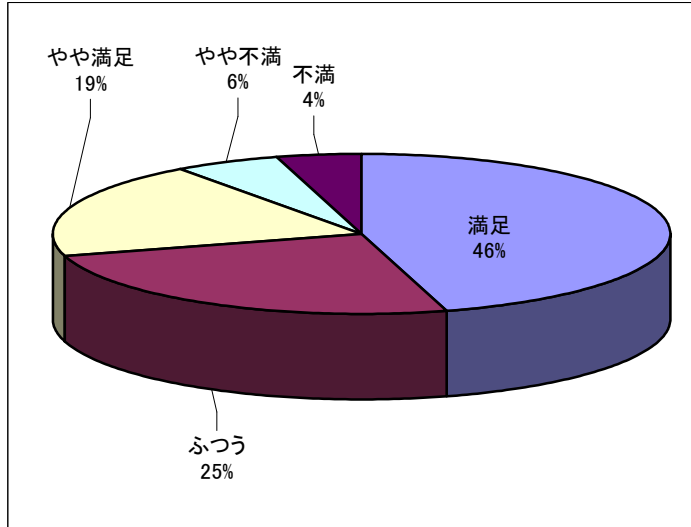


ご意見の内容

看護師や他の職員に対する指示の適切性に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%上回る65%のご評価をいただきました。しかし、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を9%も上回る厳しいご評価となりました。今回の結果を踏まえ、指示する医師と指示を受ける看護師やその他の職員ともども、連携が十分であったか検証し、問題点を洗い出し、早急に改善してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」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

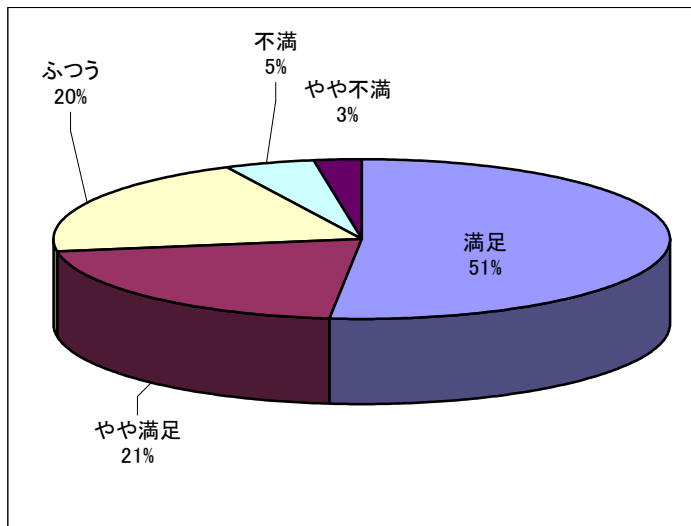


ご意見の内容

医師の患者さんに対する十分な注意に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る65%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度と同じ10%のご評価となっており、満足度は僅かに増加したと考えています。

しかし、10%の患者さんから、ご不満の声があった事実を真摯に捉え、改善を図ってまいります。

⑧総合的にみた担当医師への満足度



ご意見の内容

総合的にみた医師に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%上回る73%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度と同じ7%のご評価となっており、満足度は増加したと受け止めています。

また、今回、多くの患者さんから、好意的なご意見をいただき、ありがとうございました。

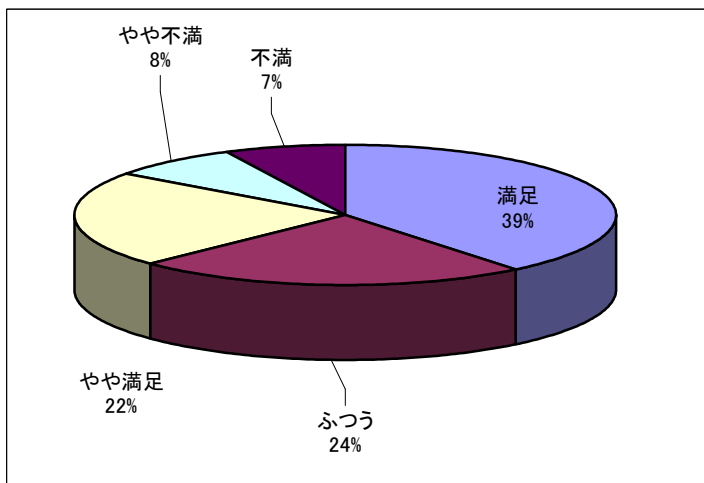
⑨担当医師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	医師と看護師の連携がうまくいっていない。	医師に関するご不満は、看護師との連携に関するものが多くありました。今後は、電子カルテによる情報の共有化と迅速化を進め、患者さんやご家族の皆さまの信頼に応えたいと思います。
	回診後に変更があったことを看護師さんへ伝わってなく、すごい苦しい思いをした。	
	担当医に伝わるのに時間がかかった。	
励ましの 言葉	気持ちよく退院を迎えられた。	前年度を上回る多くの患者さんから、励ましの言葉をいただき、感謝しております。今後とも、患者さんとの対話等を大切にして、より確固たる信頼関係を構築したいと思います。
	週1回の回診後は不安な気持ちが軽くなった。	
	メリハリをつけわかるように説明してもらった。	
	〇〇先生、ありがとうございました。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」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

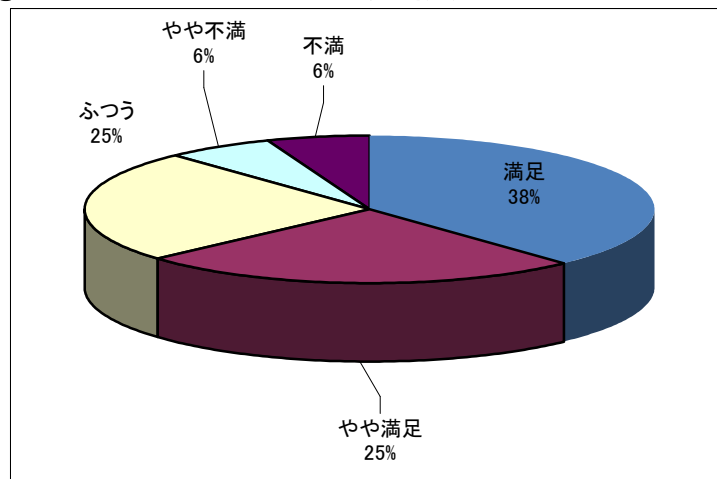


ご意見の内容

看護師の素早い対応に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る61%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を1%上回る15%のご評価となり、満足度は減少したと受け止めています。

患者さんに対する迅速な対応は、基本動作であり、それができない場合は、できない理由を正確にお伝えすることを改めて徹底します。

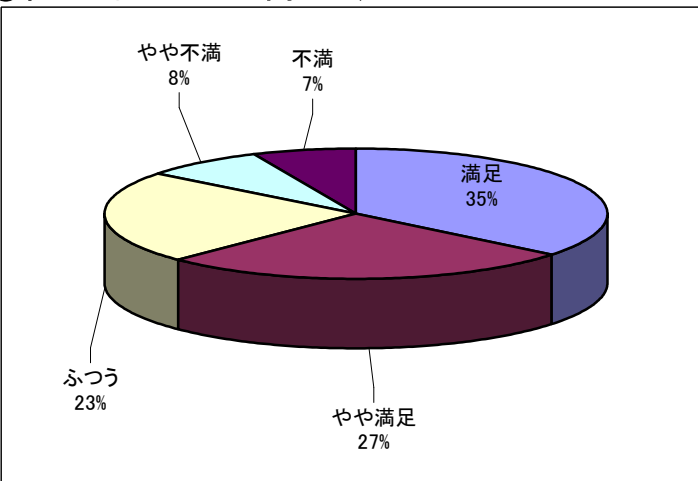
②知りたいこと思ったことに対する説明



ご意見の内容

知りたいと思ったことに対する説明の満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%下回る63%のご評価に止まりました。更に「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を2%上回る12%のご評価となり、満足度は大きく減少したと反省しています。原因の一つとして夜間の救急・急性期の患者さんに対する説明が不十分であったと考えており、24時間態勢下の対応について、改めて教育します。

③わからないことへの聞きやすさ



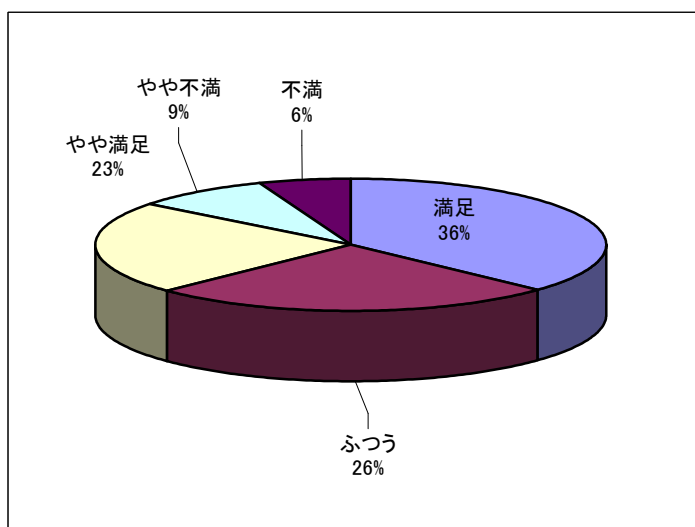
ご意見の内容

分からないことへの聞きやすさに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%上回る63%のご評価をいただきました。しかし、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を1%上回る14%のご評価となり、満足度は概ね前年程度と受け止めています。

ゆとりを持った業務姿勢や患者さんのご質問を待つのではなくスタッフからアプローチする等、満足度の改善に努めてまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

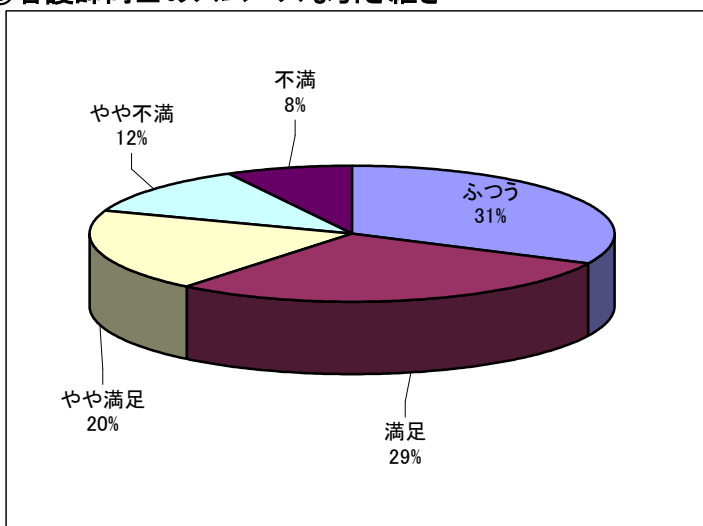
④(看護師は)病気だけでなく心の支えになったか



ご意見の内容

看護師の心の支えに関する満足度は、「満足」および「やや満足」と合わせて、前年度を12%も下回る60%の厳しいご評価となりました。更に、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を4%上回る14%となっており、満足度は著しく減少しました。看護師として、患者さんの心の支えになることは、最も優先しなければならない事項であり、看護師全員が今一度、看護の基本に立ち返り、反省すべき点を改善し患者さんの心の支えになってまいります。

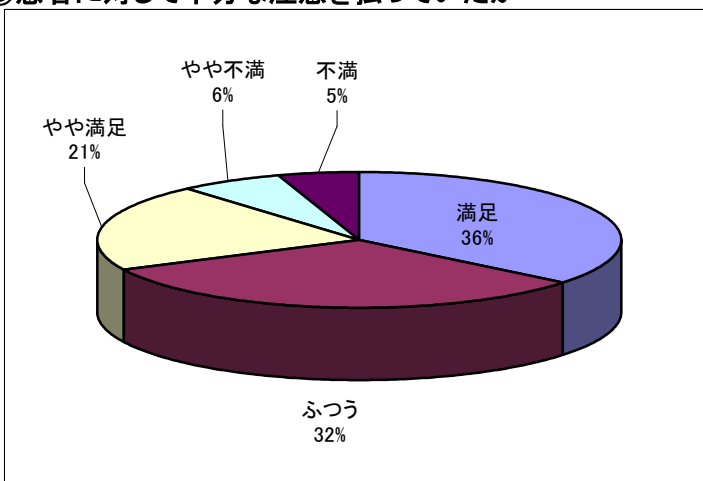
⑤看護師同士のスムーズな引き継ぎ



ご意見の内容

看護師間の引き継ぎに関する満足度は、「満足」および「やや満足」と合わせて、前年度を7%下回る49%の厳しいご評価となりました。更に、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を2%上回る19%となっており、満足度は大きく減少しました。患者さんが看護師間の引き継ぎがスムーズでないと考えられたのは、患者さんの大切な情報が引き継ぎを受けた看護師に伝達されていなかった事例に基づく結果であることを重く受け止め改善を図ります。

⑥患者に対して十分な注意を払っていたか

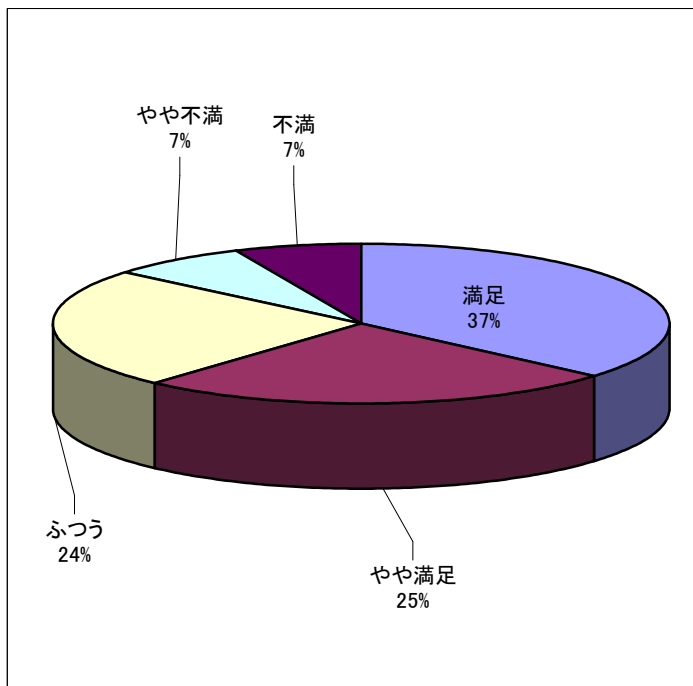


ご意見の内容

患者さんに対する十分な注意に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を8%下回る57%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を2%下回る11%のご評価となっていますが、満足度は減少したと認識しています。今年度は、患者さんから「忙しそう」というご意見を多くいただきました。患者さんとの接点拡大に向けて、看護師全員で改善を図ってまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」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

総合的にみた看護師に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る62%のご評価に止まりました。更に、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を4%上回る14%と大変厳しいご評価となり、満足度は、前年度を大きく下回る結果となりました。

看護師に関する各設問では、ほとんどの項目で満足度は前年度を下回りました。特に、「心の支え」や「スムーズな引き継ぎ」等は、看護師の基本であるにも関わらず著しく減少しており、信頼回復が喫緊の課題であると認識しています。

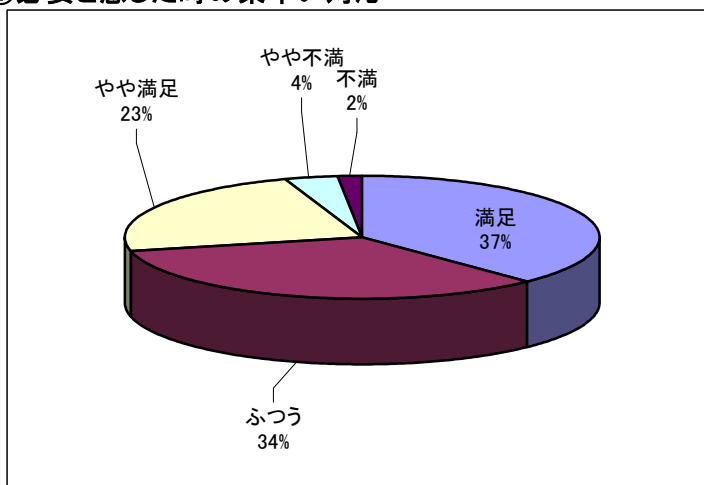
⑧看護師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	いつも忙しそうで声をかけづらい。	看護師が忙しそうで声をかけにくい、申し送り、引き継ぎが不十分、態度が悪いというご不満を多くいただきました。看護師を含め病棟職員は、常に患者さんのことを第一に考えた対応を心掛けるよう指導していましたが、今回のアンケート結果では、看護師の対応が不十分であったことが明確に示されており、一同深く反省しています。特に、患者さんから「忙しそうで声をかけづらい」と言ったご意見につきましては、患者さんの入院生活を支える看護師として不名誉なご意見であり、直ちに改善への取り組みを開始します。他にも多くのご指摘をいただきましたが、看護師に対する「助言」と捉え改善してまいります。
	「少しお待ち下さい」が30分だった。	
	依頼や質問した事の説明や回答が遅く、不安を感じた。	
	申し送りが出来ていないことがあった。	
	薬をお願いしたらイヤな顔をされた。	
	患者のことは後回しだった。	
	「優先順位がある」と言われた。	
	無口で横を向いて通過していった。	
	看護師によって対応にばらつきがある。	
	「担当医師が、担当医師が」の繰り返しだった。	
	患者同士のトラブルに関与が少なすぎる。	
オリエンテーションが適当すぎる。		
励ましの 言葉	暖かい看護をしてくださりとても嬉しかったです。	励ましの言葉も沢山いただき、ありがとうございました。看護師は、入院中患者さんと接する時間が多く、今後とも患者さんから信頼され、励ましの言葉がいただけるように努力してまいります。
	親切にいただき、感動的でした。	
	口の中のケアもしてくれてうれしかった。	
	〇〇看護師さんには感謝しています。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

7. 介護者について

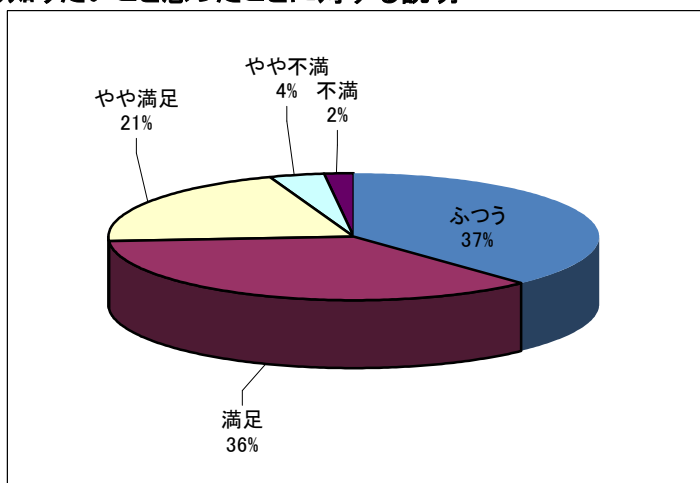
①必要と感じた時の素早い対応



ご意見の内容

必要と感じられた時の素早い対応に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と同じ61%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回るご評価となり、満足度はやや増加したと考えています。前年度は、「満足」を選択された患者さんが30%でしたが、今年度は38%に増加しており、今後とも、機敏な対応の徹底を図ってまいります。

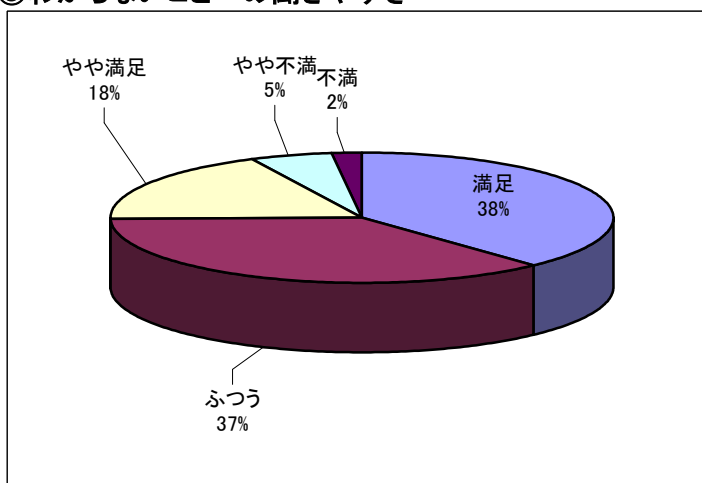
②知りたいこと思ったことに対する説明



ご意見の内容

知りたいと思ったことに対する説明に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る56%のご評価に止まりました。一方、「不満」と「やや不満」を合わせると、前年と同じ6%となっており、満足度はやや減少したと受け止めています。介護者は患者さんの一番身近な存在です。患者さんからの様々なご質問に対して、的確にお答えできるよう今後とも努力してまいります。

③わからないことへの聞きやすさ

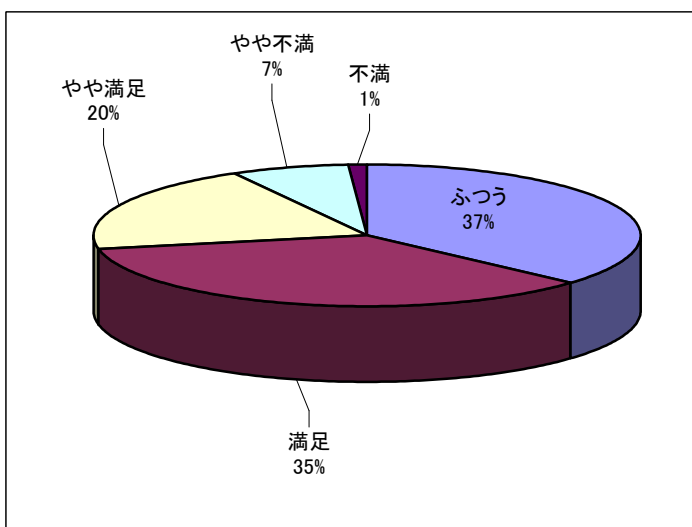


ご意見の内容

介護者に対する質問のしやすさに関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%下回る56%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回るご評価をいただいております。来年度は、患者さんが、最も身近な介護者に対して、気軽に色々なことをお聞きできる雰囲気を作っていきたいと考えています。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

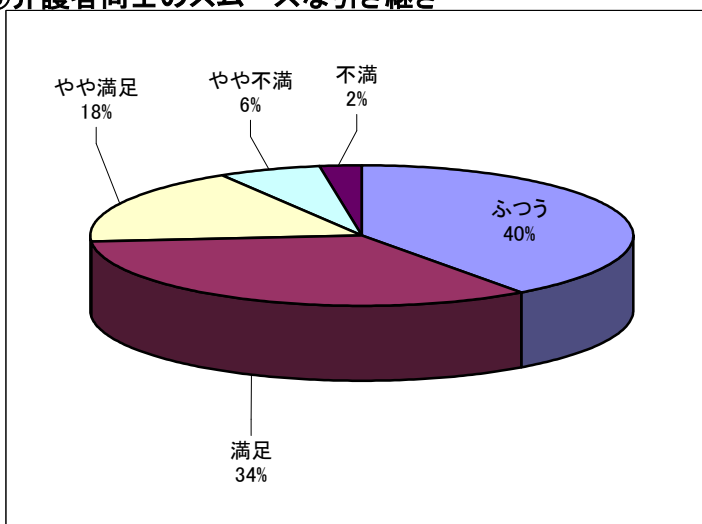
④(介護者は)病気だけでなく心の支えになったか



ご意見の内容

介護者の心の支えに関する満足度は、「満足」および「やや満足」と合わせて、前年度を7%下回る55%の厳しいご評価となりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る8%となっておりますが、満足度は大きく減少しました。今年度は、看護師も「心の支え」に関する満足度が著しく減少しています。看護師ともども、患者さんの信頼を大きく損なっている実態を反省し、看護および介護の基本について早急に見直す必要があると認識しています。

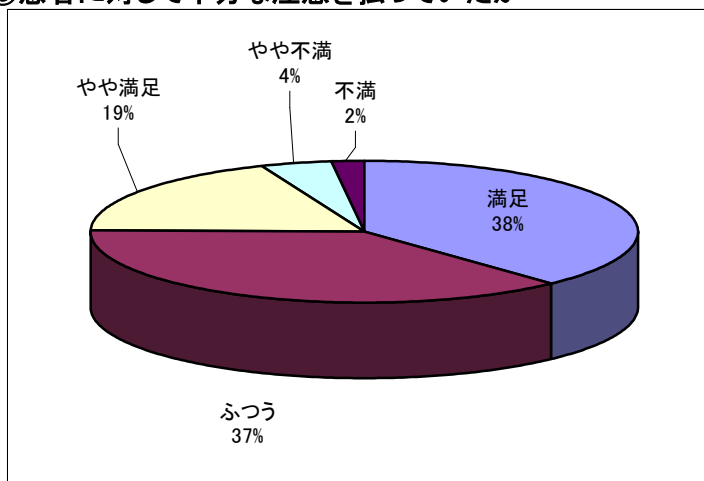
⑤介護者同士のスムーズな引き継ぎ



ご意見の内容

介護者間の引き継ぎに関する満足度は、「満足」および「やや満足」と合わせて、前年度を4%上回る52%のご評価をいただきました。更に「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を7%下回る8%となっており、満足度は大きく増加したと受け止めています。看護師の引き継ぎにつきましては、厳しいご評価をいただく一方で、介護者の引き継ぎは大きな満足度の増加がありました。この相違点を分析し、更なる改善を進めてまいります。

⑥患者に対して十分な注意を払っていたか

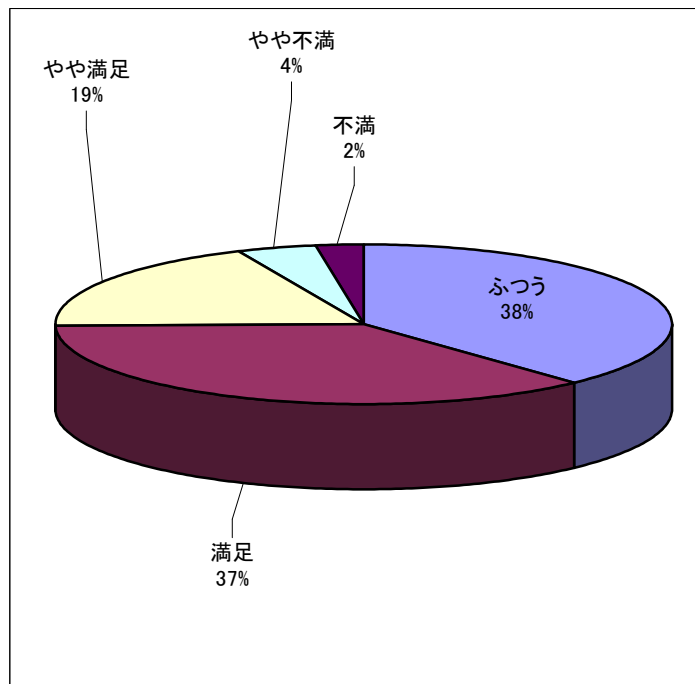


ご意見の内容

患者さんに対する十分な注意に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を11%下回る57%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を1%下回る6%のご評価となっておりますが、満足度は大きく減少した認識しています。介護者は、患者さんの最も身近な存在でなければならない、この点での満足度が大きく減少したことを重く捉え、改善を図ってまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」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

今年度は、介護者についての回答率が69%と前年度を13%上回りました。この原因は、介護者の存在感が大きくなったことにあると考えていますが、介護者に対する総合的な満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を6%下回る56%のご評価に止まりました。なお、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ6%となっていますが、満足度は大きく減少したと反省しています。患者さんに最も身近な存在である、介護者の満足度向上に向けて、教育等の充実を図ってまいります。

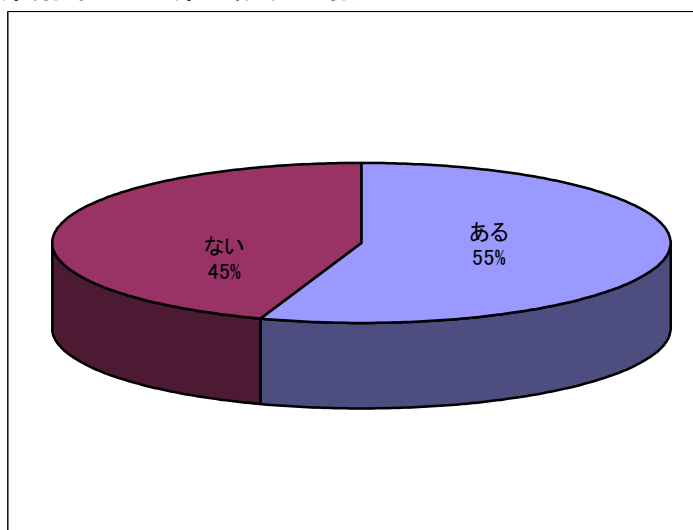
⑧介護者に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	少しいそがしそう。	前年度と同様、「介護者とはなにかわからない」というご意見を多くいただきました。
	看護師からの伝達がいってなかったのか、用意するものが全く違っており、準備にてまどった。	また、「忙しそう」、「あまり関わらない」というご意見も少数ですが、いただいております。
	関わる時間があまりないため、よくわからない。	介護者は、患者さんの入院生活を身近にサポートする存在であり、患者さんにもっと関わっていくことができるように努めてまいります。
	看護師と介護者の区別がしにくい、つかない。	
	関わる時間があまりない。	
励ましの 言葉	介護者とはどの人のことなのかわからない。	
	いつも親切で丁寧に接してくれた。	患者さんの身の回りのお世話に関して、多くの励ましのお言葉をいただきました。
	おむつ交換などすぐに対処していただき、大変ありがたかった。	患者さんの励ましのお言葉に恥じないように、今後とも丁寧に素早い対応を心がけ、気持ち良く入院生活をお過ごしいただけるよう努めます。
	よく気にかけてくださり、声をかけてくれた。	
	シーツなど汚れたら素早く対応して下さった。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

8. 薬剤師について

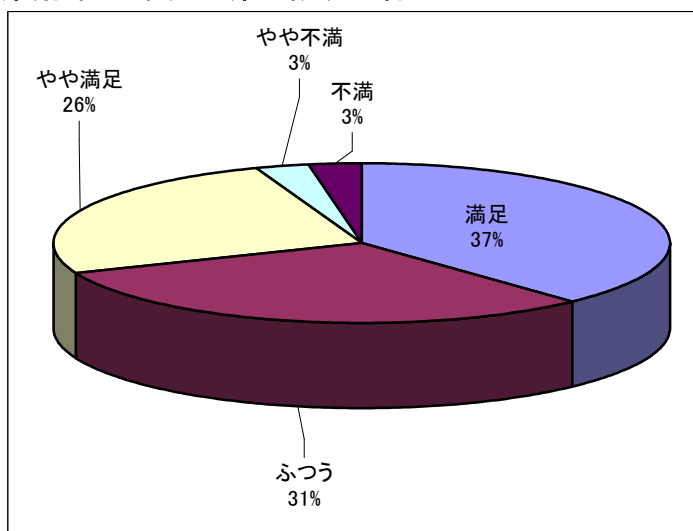
① 薬剤師からの薬の説明の有無



ご意見の内容

薬剤師からの薬の説明の有無に関しましては、前年度を3%上回る45%の患者さんから、「説明を受けていない」とご指摘いただきました。薬剤師の業務は、調剤のみでなく、安心して内服いただけるように、服薬指導を行うことも重要な業務であると考えています。来年度は、すべての患者さんに薬の説明をすることができるよう努めてまいります。

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関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る63%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る6%のご評価となっており、満足度は前年並みと受け止めています。薬に関する説明回数の増加と併せて、説明内容に関する満足度も改善してまいります。

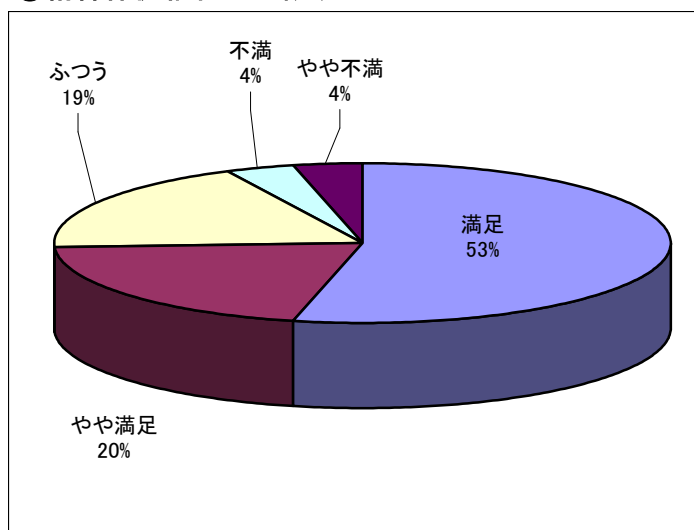
③ 薬剤師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	薬の副作用についての説明が無かった。	今回は多くの患者さんから薬の説明がないというご指摘をいただきました。電子カルテ導入時には、ご指摘のとおり説明が不十分でしたが、来年度は、十分な説明を行うよう努めます。
	電子カルテになってから、一度も薬の説明がなかった。	
	こちらの質問に対して答えが的確でない。	
励ましの 言葉	聞きたいとことに時間がかかってもしっかり答えてくださいました。	今年度は、薬に関して十分な説明もできなかったにも関わらず、多くの励ましのお言葉をいただき、ありがとうございます。皆さまの声を励みに、今後は薬の説明回数増加等を徹底します。
	薬を変更した後、すぐに2人の薬剤師さんが来られ、詳しく説明して下さった。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

9. 精神保健福祉士について

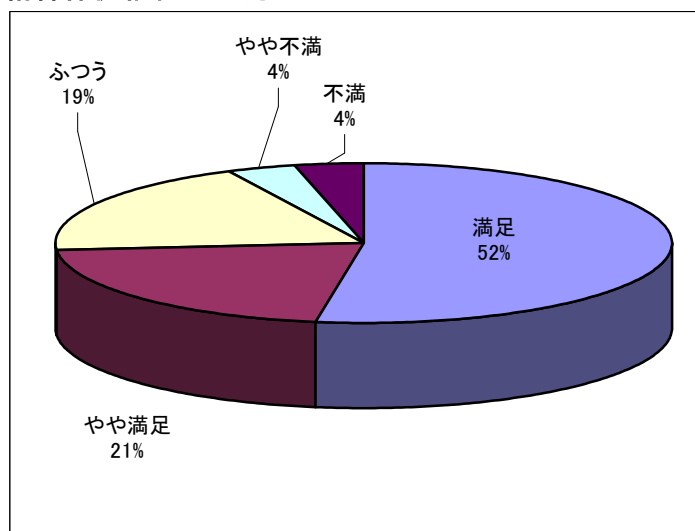
①精神保健福祉士の説明



ご意見の内容

精神保健福祉士の説明に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%下回る74%に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を2%上回る7%のご評価となっており、満足度は前年度から減少したと受け止めています。なお、本設問の回答率は58%に止まっており、今後は、患者さんとの接点拡大を図ってまいります。

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関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%下回る73%に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を2%上回る8%のご評価となっており、満足度は前年度から減少したと受け止めています。また、患者さんとの約束を厳守する等、より対応に関する満足度向上を図ってまいります。

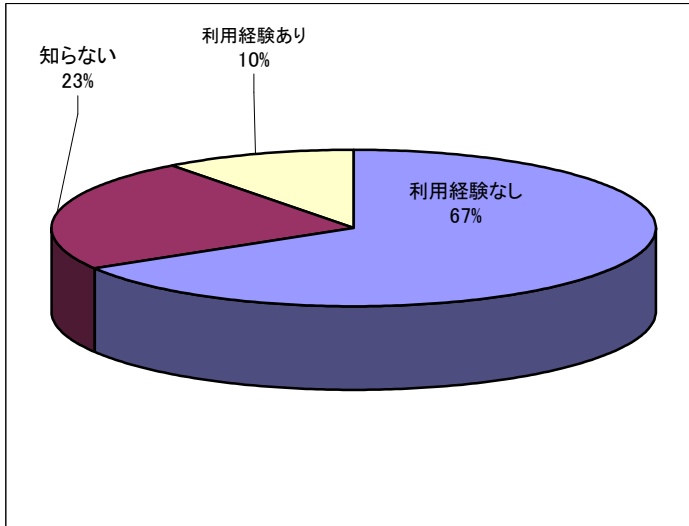
③精神保健福祉士に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	忙しそうでなかなか話を聞けなかった。	入退院の手続きや退院後の生活について説明する立場である精神保健福祉士のことを、患者さんが「忙しい」とお感じになられたのは、大変残念で早急な改善が必要と認識しています。また、担当者によってご評価が分かれることがないよう、全員のレベルアップを図ってまいります。
	電話した際、冷たく感じることもある。	
	移動中に大切な事を話しかけられた。	
	職種間の連携が不十分と感じた。	
	入院時に対応した人は良くなかったが、退院時に説明した人は、分かりやすくて良かった。	
励ましの 言葉	〇〇さんには大変お世話になりました。	励ましの言葉も多くいただきました。患者さんの信頼に応えるよう一層の努力をいたします。
	とても親切でした。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」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

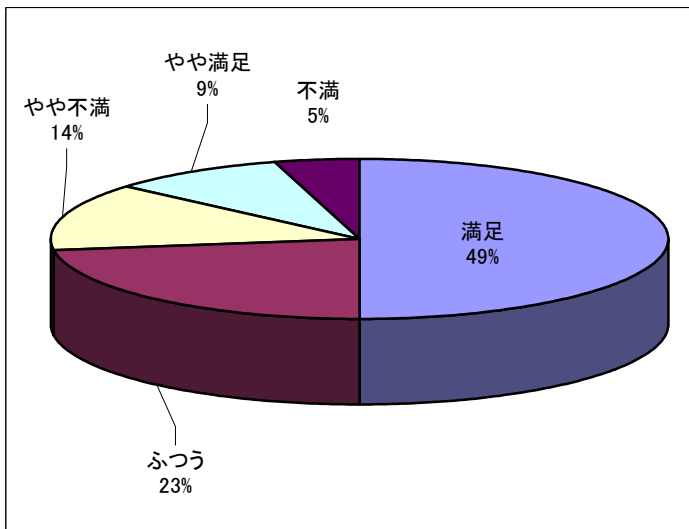


ご意見の内容

心理カウンセリングの利用につきましては、前年度を1%上回る90%の患者さんから、「利用経験なし」または「知らない」とご回答いただきました。今年度も、前年度とほぼ同様の結果となり、心理カウンセリングの周知について、工夫が必要であると認識しています。

なお、心理カウンセリングをご希望の方は、ご遠慮なく、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関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を9%上回る59%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回る18%のご評価となり、満足度は増加したと受け止めています。ただし、個室での1対1のカウンセリングであり、より患者さんの満足度を向上させる必要があると認識しています。

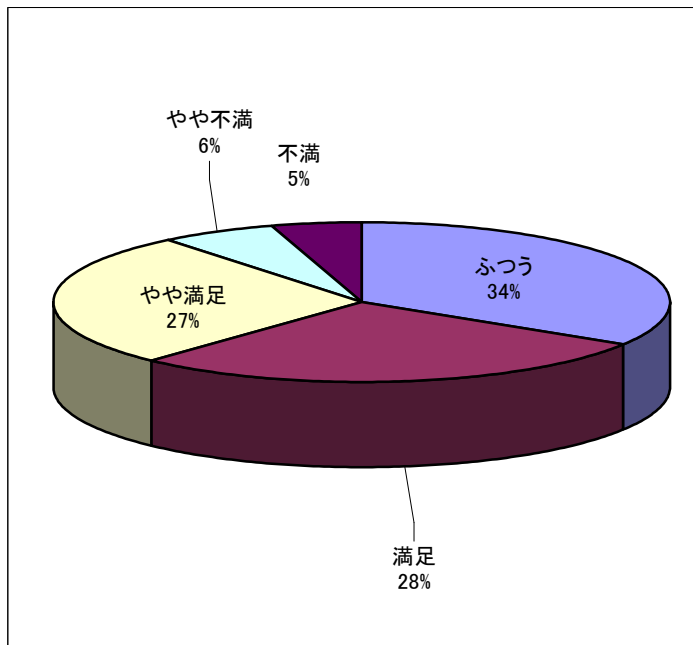
③心理カウンセリングに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	カウンセリングについてよく知らない。	心理カウンセリングについて、周知を図るように努めてまいります。
	心理カウンセリングをしてもらいたいです。	
	週1回は少ない。	
	もっと時間を長くってほしい。	
励ましの言葉	大変良くいただいています。	患者さんから励ましのお言葉をいただきまして、ありがとうございます。 今後とも、患者さんのお力になれるよう努力してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」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

OT(作業療法)プログラムに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を10%下回る55%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を5%上回る11%の大変厳しいご評価をいただき、満足度は大きく減少しました。今回の結果を真摯に受け止め、今後は患者さんの回復促進に向けた計画等を再検討してまいります。

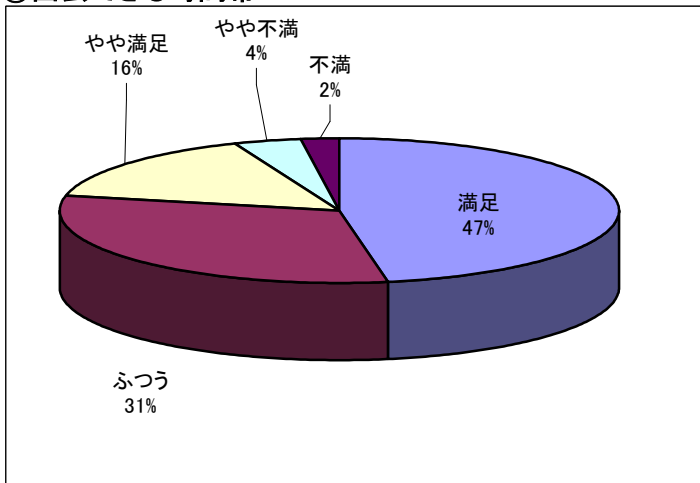
②作業療法のプログラムに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	ワンパターンなので内容を考えてほしい。	患者さんからのご意見を参考にして、プログラムの内容を再検討したいと考えています。
	お菓子作りとかしてみたかった。	
	もっと早い段階で詳しく説明してほしい。	
	OTは重要であり、組織的な対応が必要である。	
励ましの 言葉	リラックスでき、楽しかった。	患者さん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す。今後とも患者さんのご希望や信頼にお応えすることができるよう、今まで以上に努力してまいります。
	いろいろなメニューがあってよかった。	
	家族から見て、楽しくやっているように感じた。	
	色々な人と話す機会ができて良かった。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」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

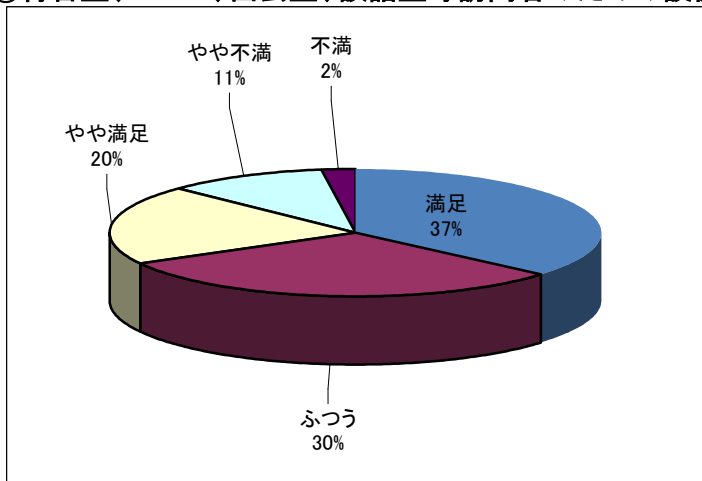
①面会できる時間帯



ご意見の内容

面会できる時間帯に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を7%下回る63%に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を1%上回る6%のご評価となっており、満足度は大きく減少しています。当院における面会時間は、前年度と変更しておりませんので、患者さんやご家族の方々のニーズが、当院の現行の面会時間帯と合わなくなってきたものと考えています。

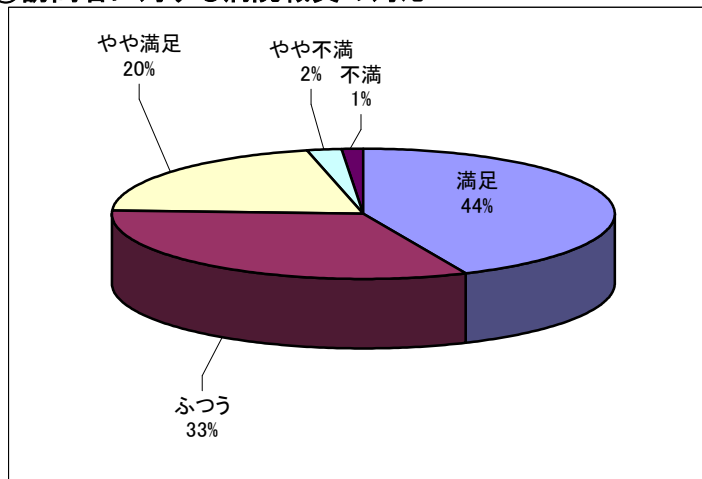
②待合室、ロビー、面会室、談話室等訪問者のための設備



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関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%下回る56%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る13%のご評価となりましたが、満足度は減少したと受け止めています。面会スペースは重要であると認識しており、今回いただきましたご意見等を踏まえて改善を図ってまいります。

③訪問者に対する病院職員の対応

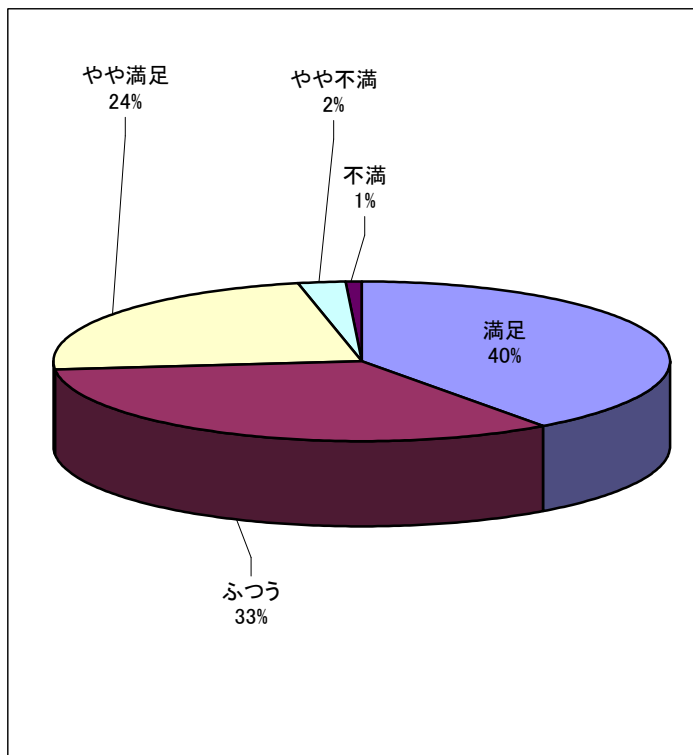


ご意見の内容

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関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%下回る64%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る3%のご評価となりましたが、満足度はやや減少したと受け止めています。ご家族の方々は、様々な思いで来院されることを理解し、細かな配慮や迅速な対応が行えるよう努めてまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」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
<p>ご家族の方やお見舞いに来られた方への対応に関する総合的な満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る64%に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る3%のご評価となりましたが、満足度はやや減少したと認識しています。当院といたしましては、お見舞いにお越しになるご家族の方々の満足度が、64%に止まっていることを重く捉え、設備や職員の接遇応対等について、より一層の改善を行ってまいりたいと考えています。</p>

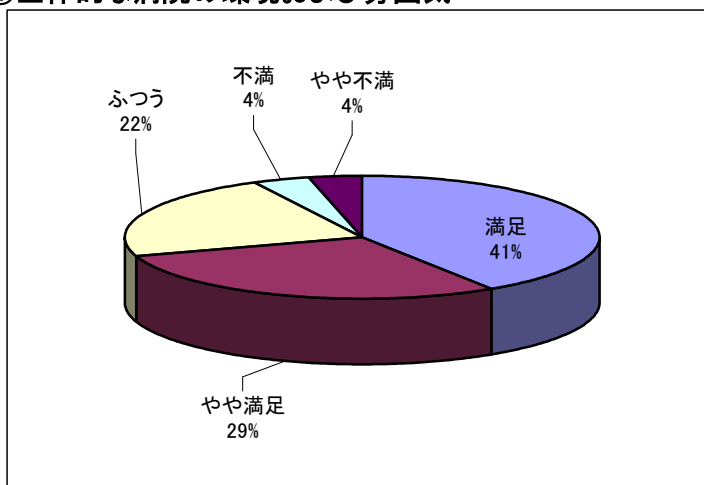
⑤訪問者への対応に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	面会室が狭い。	病院敷地内全面禁煙を受け、2009年度には各病室の喫煙室を面会室等へ転換してまいりましたが、更なる面会スペースの確保を検討してまいります。また、スタッフにも面会者の視点での接遇応対を指導してまいります。
	面会室がひとつしかなく混雑する。	
	面会室のプライバシーが確保できない。	
	看護師によって面会の説明が異なっていた。	
	忙しい時も嫌な顔をせず笑顔で対応してほしい。	
励ましの 言葉	丁寧、親切、患者や家族の立場にたって、対応してくれた。	患者さん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。今後とも患者さんの信頼に応えることができる努力いたします。
	大変よくしていただきました。	

草津病院「患者さん満足度アンケート」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

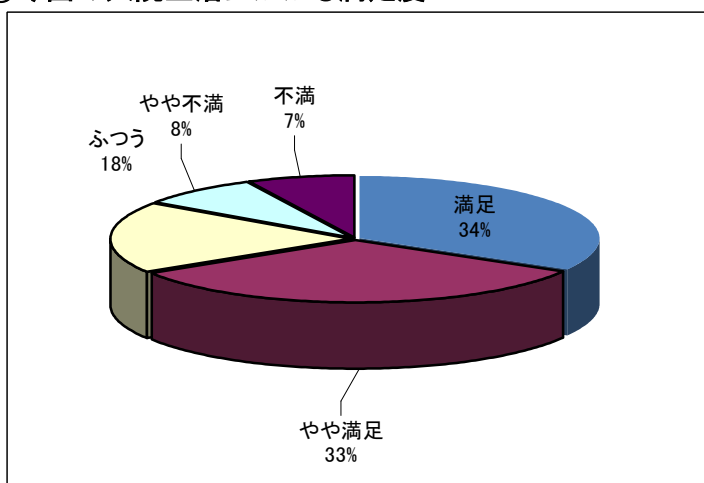
① 全体的な病院の環境および雰囲気



ご意見の内容

全体的な当院の環境および雰囲気に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%上回る70%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る8%となっており、満足度は増加したと喜んでおります。しかし、外来患者さんの満足度は82%に及んでおり、入院患者さんに対しても、外来患者さんと同等以上の満足度を提供できますよう努力いたします。

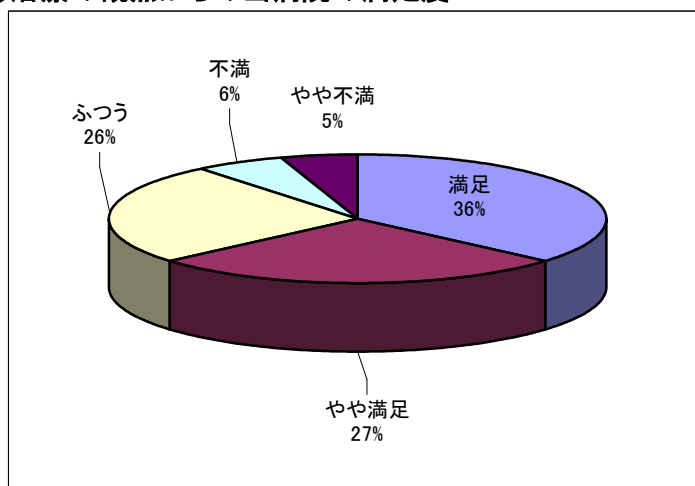
② 今回の入院生活にかかる満足度



ご意見の内容

今回の入院に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る66%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を4%上回るご評価となっており、満足度は概ね前年度並みと受け止めています。今年度は、接遇対応、トイレ、入院時の書類の分かりやすさ等を重点的に取り組みましたが、効果が顕在化しておらず、引き続き改善に取り組んでまいります。

③ 治療の観点からの当病院の満足度

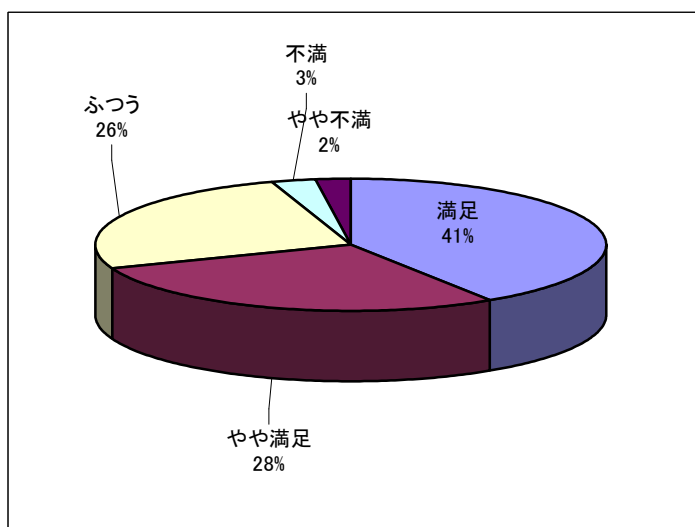


ご意見の内容

治療の観点からの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る63%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせても、前年度を2%上回る11%となっており、満足度は減少しました。治療の観点からの満足度は、当院の職員全員に関する満足度向上が条件ですが、今年度は一部の職種で前年度を下回る結果となったことが、本設問の満足度減少要因と考えています。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

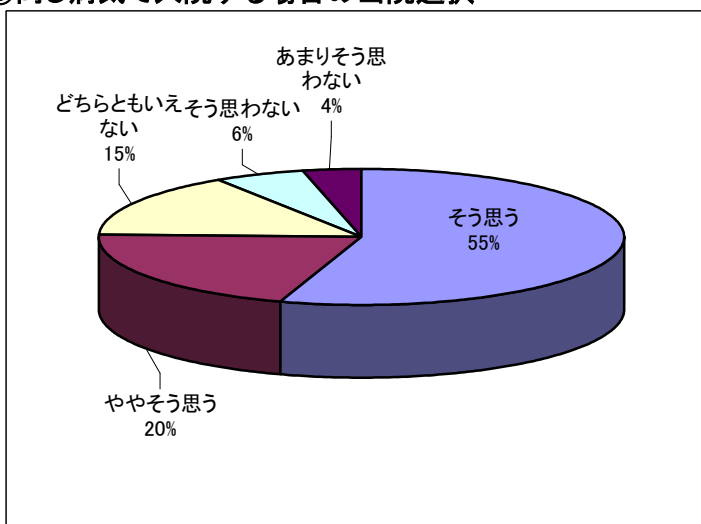
④薬の管理や転倒・転落の予防管理等安全面の満足度



ご意見の内容

薬の管理や転倒・転落の予防等安全管理の観点からの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%上回る69%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回る5%のご評価となり、満足度は増加したと考えています。当院は医療安全に対して、全職員で取り組んでおり、転倒・転落の予防管理、事故・ニアミスの事例分析等による医療事故防止に注力している点が今回のご評価につながったと考えています。

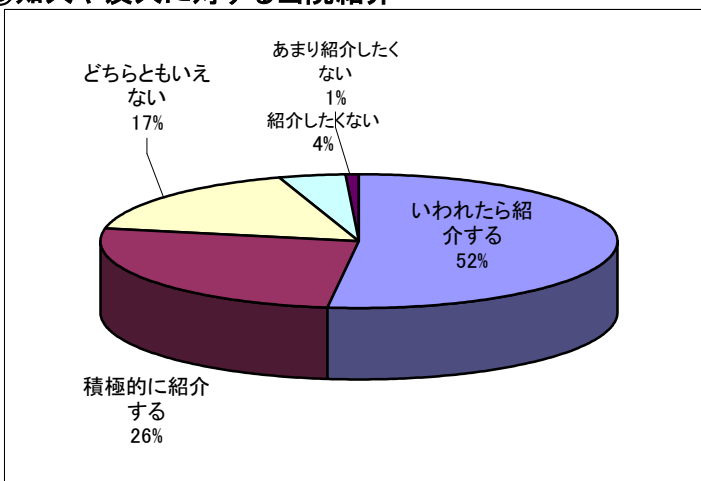
⑤同じ病気で入院する場合の当院選択



ご意見の内容

同じ病気で入院する場合の当院選択につきましては、前年度を1%上回る75%の患者さんから、「そう思う」および「ややそう思う」とご回答いただきました。しかし、「そう思わない」および「あまりそう思わない」とご回答いただきました患者さんも、前年度を2%上回る10%おいでになりました。当院で治療をお受けになった患者さんが、再び当院に入院されることは決して好ましいことではありませんが、そうした事態になった場合の当院選択率100%を目指し努力を重ねてまいります。

⑥知人や友人に対する当院紹介



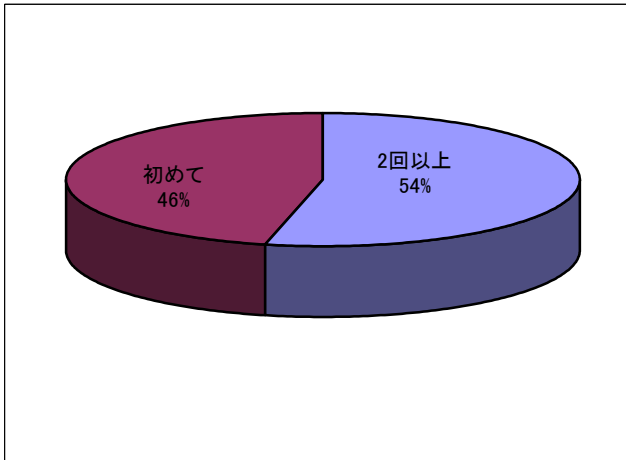
ご意見の内容

知人や友人に対する当院紹介につきましては、78%の患者さんから、「いわれたら紹介する」および「積極的に紹介する」とご回答いただきましたが、前年度を1%下回る結果となりました。一方、「紹介したくない」および「あまり紹介したくない」とご回答いただきました患者さんは、前年を3%上回る5%おいでになりました。患者さんに信頼していただける病院を目指すと同時に、患者さんにより高い満足度を提供してまいります。

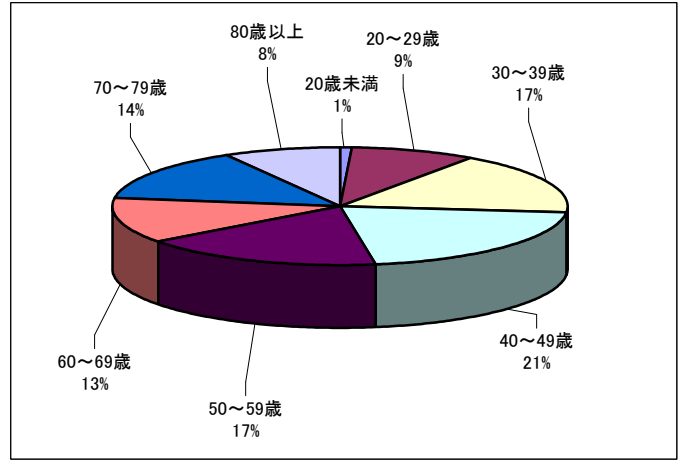
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

14. アンケートにご回答いただいた患者さんの構成

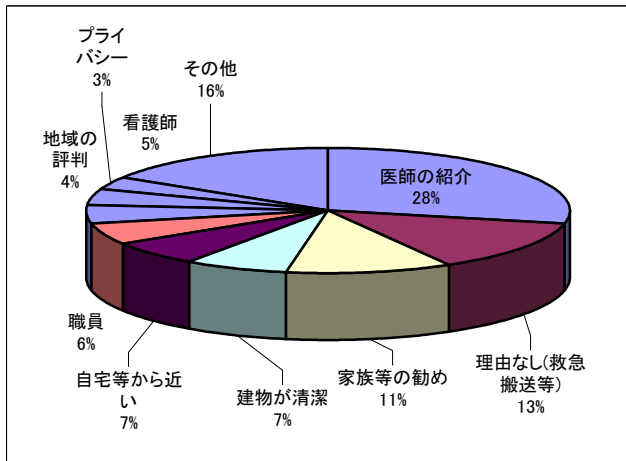
①当院への入院



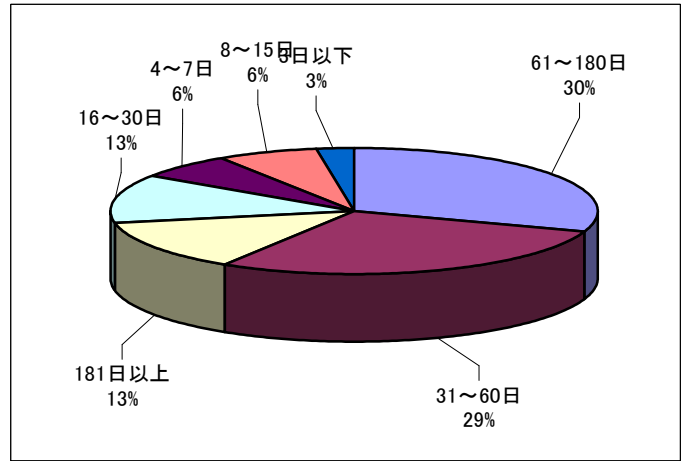
②年齢別構成



③当病院の選択理由



④今回の入院期間

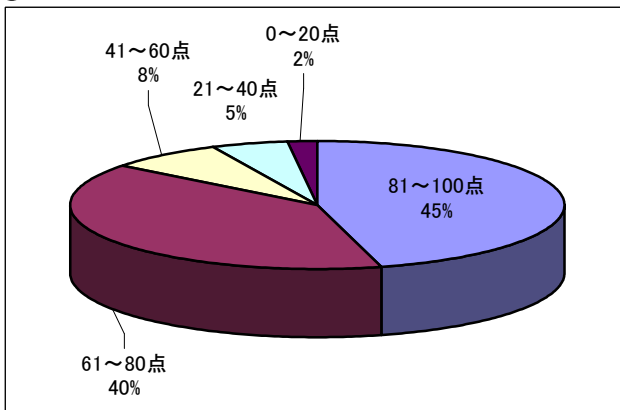


15. 総合評価点

①平均点

77.8点
(前年比▲2.3点)

②分布



いただきましたご評価について

同じ設問であった前年度の総合評価は、80.1点をいただいております。今年度は2.3点下回った結果となりました。外来における総合評価につきましても、前年度を2.5点下回っており、今年度は、入院、外来ともに前年度を下回る結果となりました。特に、入院につきましては、看護師に関する満足度および作業療法に関する満足度が大きく減少しており、当該原因分析を行い、一刻も早く患者さんの信頼回復に努めなければならないと考えています。今回の結果を真摯に受け止め、来年度は、電子カルテ等を通じた質的サービスの向上に、職員一同、取り組んでまいります。