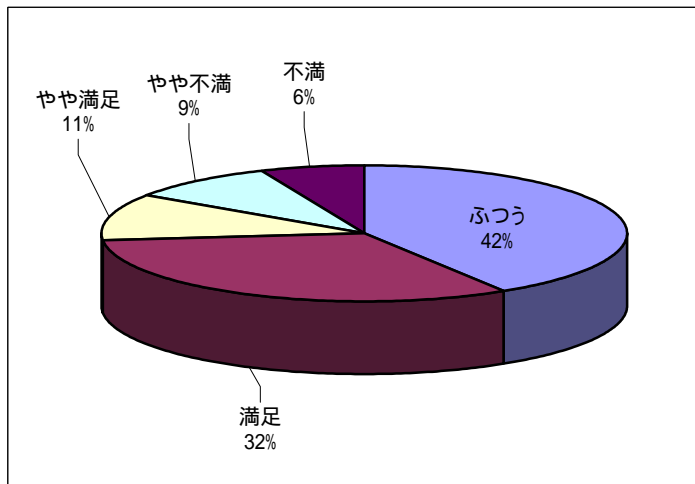


草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

入院患者さんアンケート

1. 入院や退院手続きについて

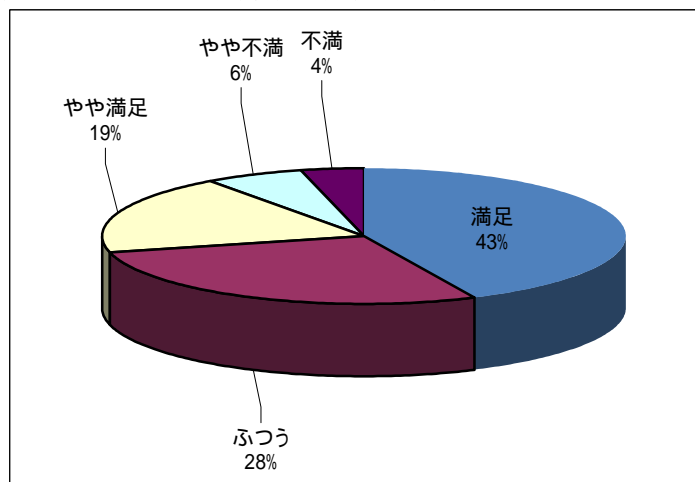
入院手続きや入院のための説明書類の分かりやすさ



ご意見の内容

入院手続きや入院のための説明書類にかかる満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を8%下回る43%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2%を上回る16%のご評価となっており、満足度は大きく低下したものと認識しています。今後、入院手続きにかかる説明および契約様式の見直しを図り、患者さんやご家族の皆さまにとって分かりやすい内容にまいります。

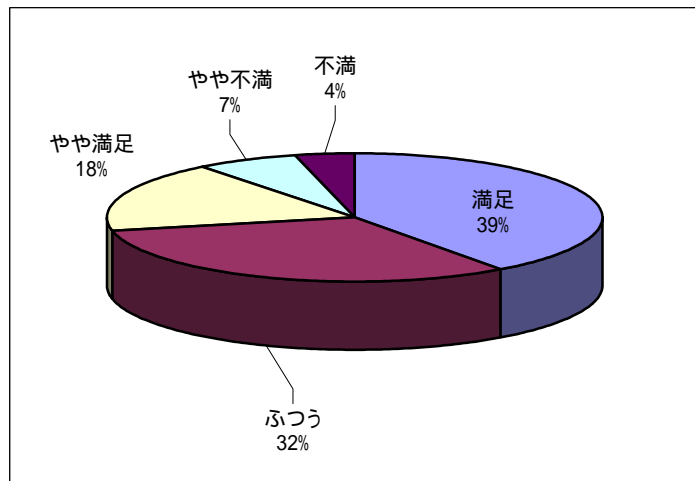
入院手続きをした職員の説明や対応



ご意見の内容

入院手続きをした職員の説明や対応にかかる満足度は、「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%上回る10%のご評価となっており、満足度は大きく低下したものと認識しています。スタッフによる説明が、患者さんやご家族にとってより分かりやすくなるよう、努力してまいります。

退院時の手続きの分かりやすさ

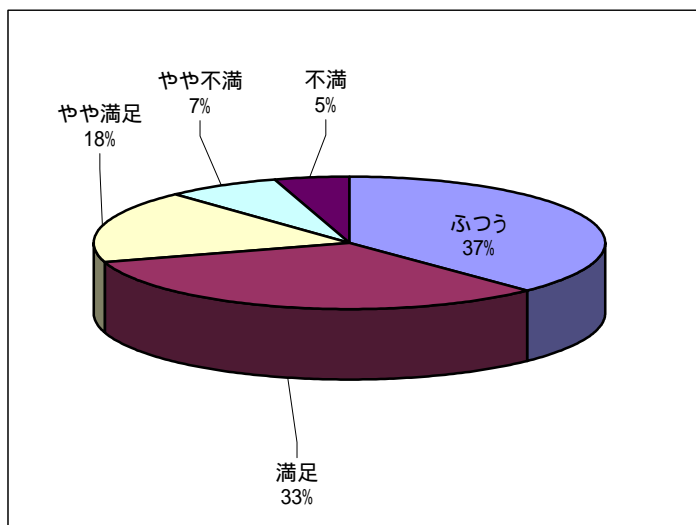


ご意見の内容

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58%のご評価をいただきました。一方で「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度より1%下回る10%のご評価をいただきました。前年度より満足度が大きく低下していることを真摯に受け止め、今後退院時の手続き等の改善を適切に行い、より高いご評価を頂けるよう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

請求書や領収書の明細の分かりやすさ

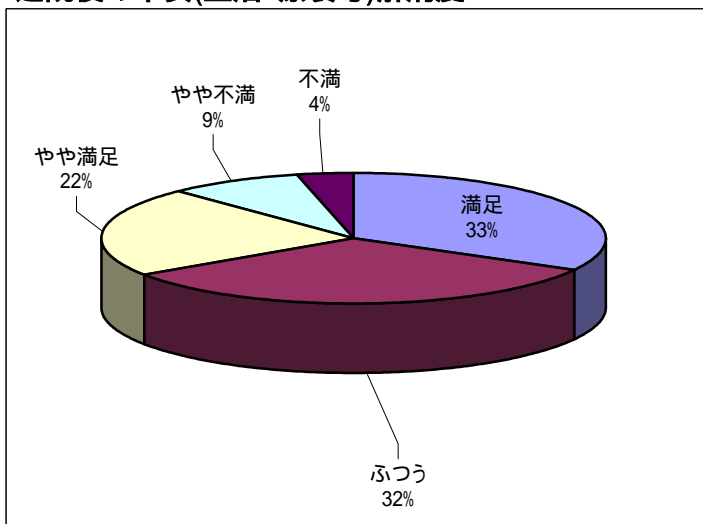


ご意見の内容

請求書や領収書の明細の分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1%下回る51%となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を4%上回る12%と厳しい評価をいただきました。

本件の改善も含め、来年度から、会計に関わるシステムを全面的に見直しすることを計画しており現在取り組んでおります。このシステムの変更を機に、分かりやすい請求書および領収書のご提供に改めてまいります。

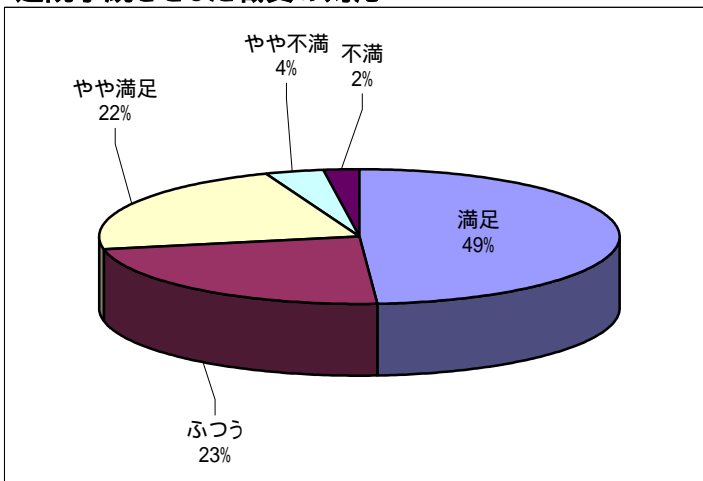
退院後の不安(生活・療養等)解消度



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3%下回る55%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%下回る13%のご評価をいただきました。満足度が前年度を下回っていることを受け止めて、退院後の不安解消のため、入院中からの支援体制を整え、退院後のリハビリテーション体制の充実を図り、患者さんの退院後の不安解消に万全の態勢で引き続き臨んでまいります。

退院手続きをした職員の対応

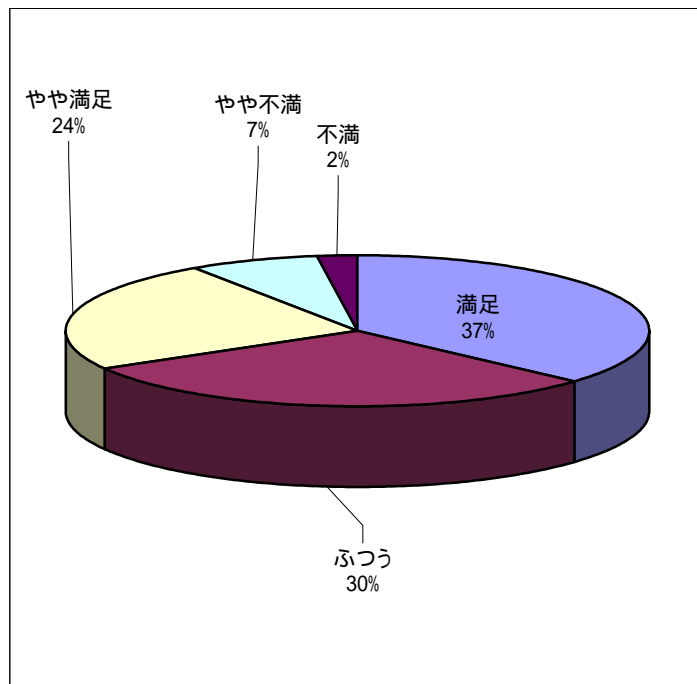


ご意見の内容

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2%上回る71%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6%のご評価をいただきました。患者さんの満足度は少しずつ向上していると受け止めています。引き続き職員の対応につきましてご満足いただけるものとなるよう指導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

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かかる患者さんの総合的な満足度は、「満足」と「やや満足」をあわせて前年度を4%下回るご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」をあわせて前年度より1%下回ったものの、改善への大きな変化はなく、総合的に満足度は低下したものと認識しています。

「不満」や「やや不満」のご評価の多かった「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、省略することはできないため、説明事項および契約書類全般の合理的な見直しを行い、患者さんおよびご家族の負担を軽減する諸策を工夫してまいります。患者さんの入院をより安心なものにするため、職員一同改善に取り組んでまいります。

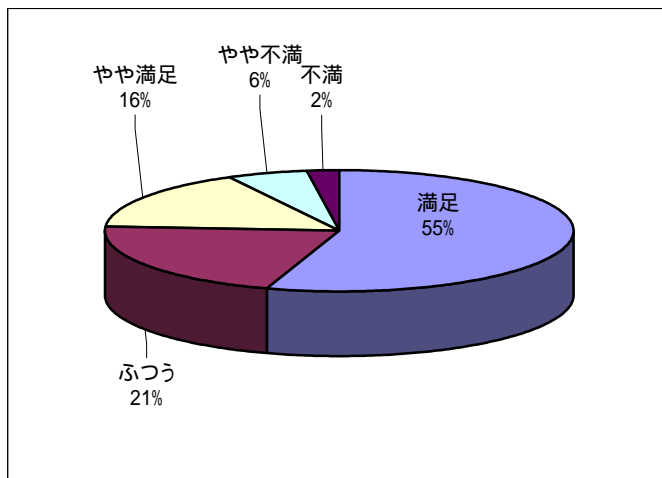
入院や退院手続きに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
入院	入退院後に色々と問題が起きないようにと配慮された手続きだとは思いますが何枚も何枚も書類に署名捺印をすることが多すぎると感じました。集約できるように考えてほしいと思います。	入院時の書類については、書式の変更を予定していますが、入院手続き上どうしても省略できない説明事項もございます。入院時の患者さんの病状等に配慮し、手続等の時間短縮に心がけ、患者さんのご負担にならないよう配慮してまいります。
	入院時の書類の署名がわずらわしい。体調が悪くて入院なので辛い。	
	請求書、領収書、1目で分からず悩んでいます。全、請求書の金額をプラスして記載して下さい。	2013年4月分の請求書から入院費と日用品費が合計された請求書となります。
	入院時食事をどのように(どこに言ってどうする等)の説明がなかった。お風呂の場所や、どのようにして入浴したら、又、洗面所等の説明もなかった。	ご迷惑をおかけいたしました。入院時におこなうオリエンテーションで説明漏れがないよう努めてまいります。
退院	退院手続きについて、事前に説明して欲しかった。	ご迷惑をおかけいたしました。患者さんにご迷惑をおかけしないように、事前に説明させていただきます。
	退院時に事前清算の準備をしておきますとお伝えがありましたが、行ってみると準備ができていなく、待たされました。	ご迷惑をおかけいたしました。病棟と医療事務の連絡を確実にこない、患者さんへのご負担がないよう配慮してまいります。
その他	何もありません。大変お世話になりました。	励ましのお言葉も頂いております。今後も患者さんのニーズにお応えできるよう、努力してまいります。
	親切に対応して頂き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

2. 病室について

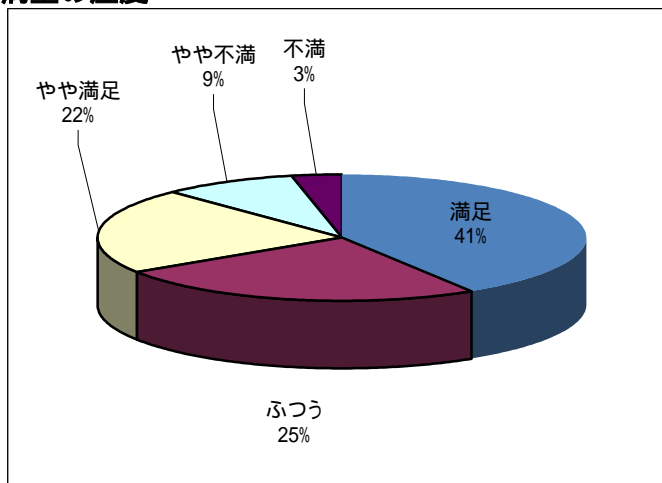
病室の清潔さ等



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2%下回る71%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせた評価は前年度より2%下回る8%のご評価をいただきました。今年度は、更に心配りに努めさせていただき、患者さんが入院中の生活空間に満足していただけるようスタッフ全員で改善を図ってまいります。

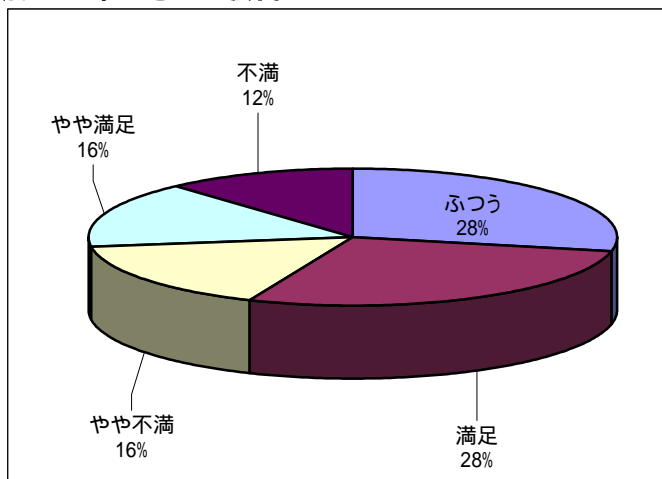
病室の温度



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1%下回る63%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせた評価は前年度を1%下回る12%のご評価をいただきました。今年度は猛暑の中、夏は26の標準設定にご協力いただきありがとうございました。冬も22の標準設定の中で、感染防止のため換気を行なう際にはご協力いただきありがとうございました。

病室の中で感じる騒音

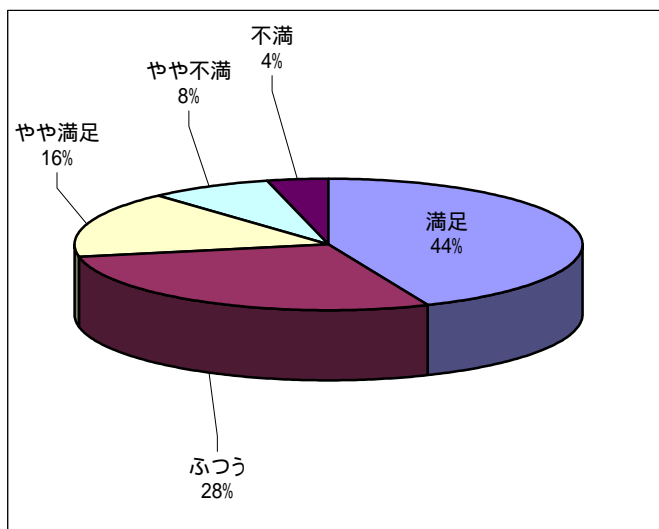


ご意見の内容

病室の中で感じる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3%上回る44%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせた評価は前年度を3%下回る28%のご評価をいただきました。エアコンの換気音、トイレの開閉音、南館の駐車音などまだ課題点は残っております。引き続き改善の検討を続けてまいります。

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

病室の中であなたが使える空間

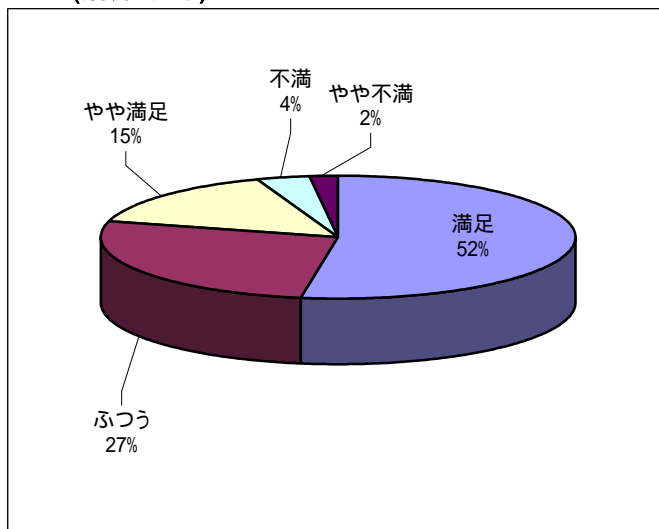


ご意見の内容

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、前年度より4%上回る60%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1%下回る12%のご評価をいただき、年々満足度向上のご評価をいただいております。

ストレス病棟での2人部屋において同室者への配慮、また閉鎖病棟でのカーテンでの仕切りがほしい。というご意見をいただいております。今後病棟の大規模な増改築の際、患者さんのご意見として大切にまいります。

ベッド(清潔感等)

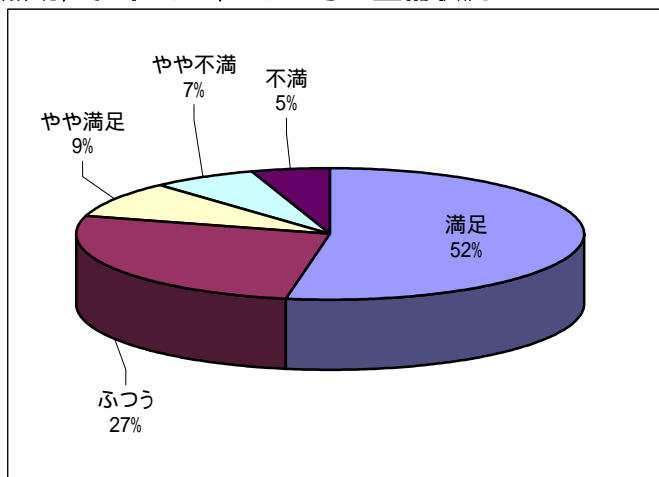


ご意見の内容

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3%下回る67%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価は1%上回る6%のご評価をいただきました。

布団を交換してほしい、マットの固さを選びかけたという意見がありました。週1回のシーツ交換時に、汚染のある布団も交換しておりますが、患者さんからの申し出により臨機な対応も行っております。

照明、呼出ボタン、テレビ等の整備状況



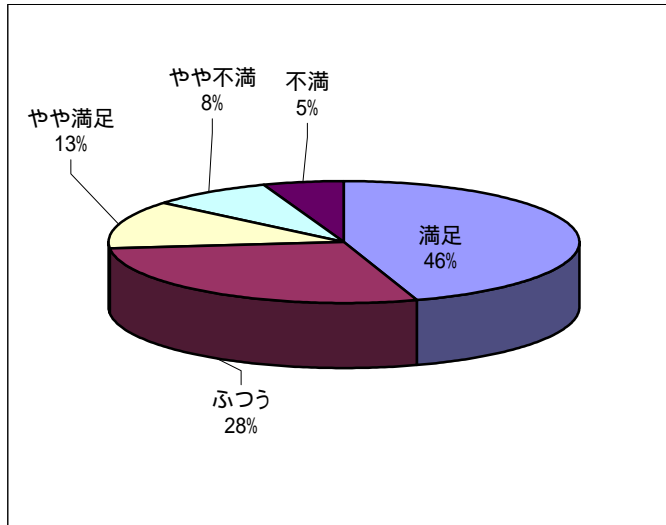
ご意見の内容

照明、呼出ボタン、テレビ等の環境整備に関する患者さんの満足度は「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度より2%上回る62%のご評価をいただきました。また「不満」及び「やや不満」は前年度と変わらず11%のご評価をいただきました。

今年度もこれまで以上に患者さんのご意見を参考にさせていただき、改善点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

プライバシー

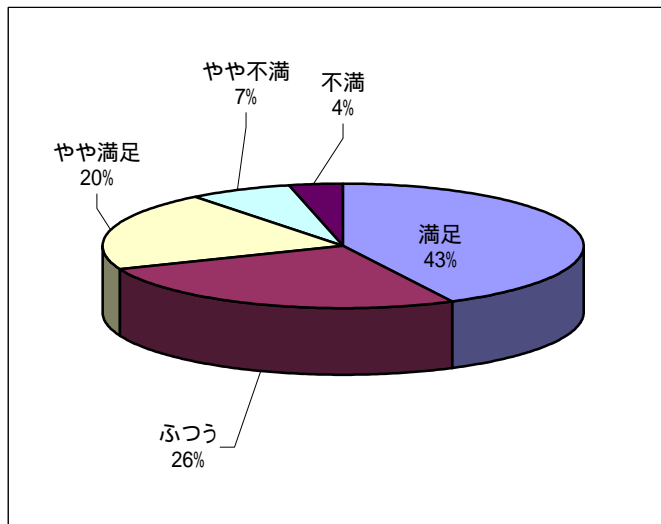


ご意見の内容

プライバシーの確保に関する患者さんの満足度は「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度を3%下回る58%のご評価をいただきました。また「やや不満」及び「不満」を合わせて前年度と同様の14%のご評価をいただきました。

多床室においては、病棟スタッフから患者さんに対し、他の患者さんへのご配慮いただくよう十分に説明を尽くし、ご協力を得られるよう努めて参ります。また、カーテンのご活用もお願いしてまいります。

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」及び「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、「やや不満」及び「不満」を合わせて前年度を2%下回る11%のご評価をいただきました。

ドアの開閉の音や多床室の場合の話声など昨年度と同様の意見をいただいております。今後も検討課題として改善に向け努めてまいります。

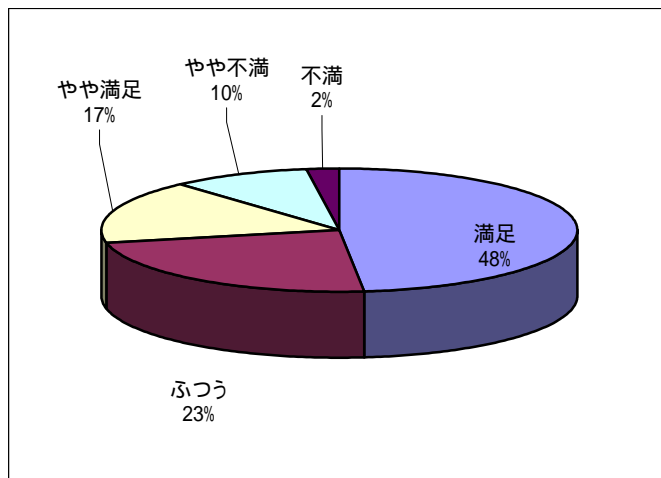
病室に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
音	屋上の車の騒音がうるさい。	空調設備の点検や、屋上の道路について調査・改善を行うことを検討していきます。また携帯電話の使用に対して患者さんの協力をお願いして参ります。
	エアコンの騒音がする。	
	携帯電話の話声がうるさい。	
温度 湿度	部屋が寒い。	温度・湿度に関しましては、今年度も日々担当者がチェックして適切な環境を提供できるように努力して参ります。
	部屋が乾燥している。	
テレビ	音がうるさい。	テレビの音に対してはその都度注意させていただきます。また各病棟のテレビの点検をしていきます。
	1つの局しか映らなかった。	

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

3. 院内の設備・備品について

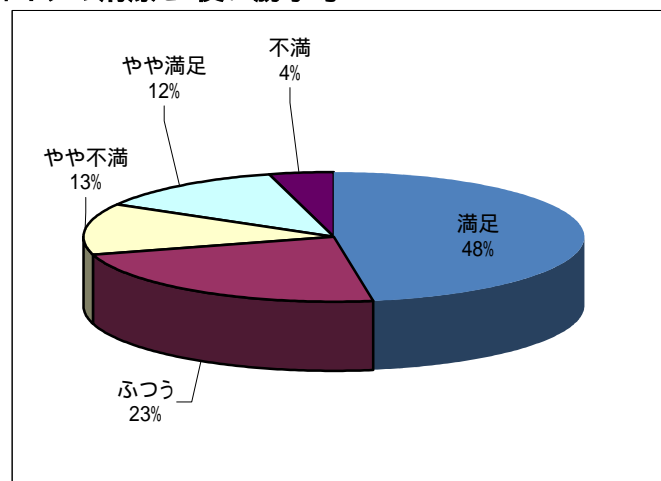
洗面所の清潔さ等



ご意見の内容

洗面所の清潔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%下回る65%のご評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせて前年度を5%上回る12%のご評価をいただきました。洗面所は患者さんが毎日お使いになる場所であり、常に清潔を保っていなければならない場所であると考えております。満足度の低下をきちんと受け止め、清潔をこころがけ、環境整備に努め高いご評価をいただき、気持ちよくご使用して頂けるよう努めてまいります。

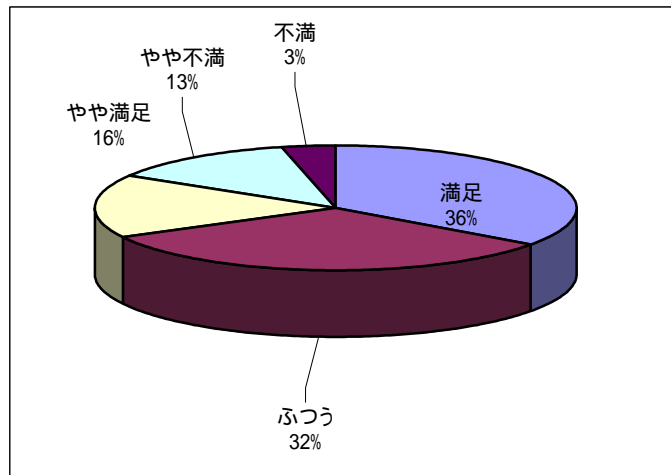
トイレの清潔さ・使い勝手等



ご意見の内容

トイレの清潔さ・使い勝手への満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて前年度より1%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」を合わせて前年度を2%上回る16%のご評価をいただきました。洗面所同様トイレも患者さんが毎日お使いになられる場所であり、常に清潔にしておかないといけない場所と考えております。今後もより一層の清潔をこころがけ、快適に使用して頂けるよう努めてまいります。

入浴設備の清潔さ・使い勝手等

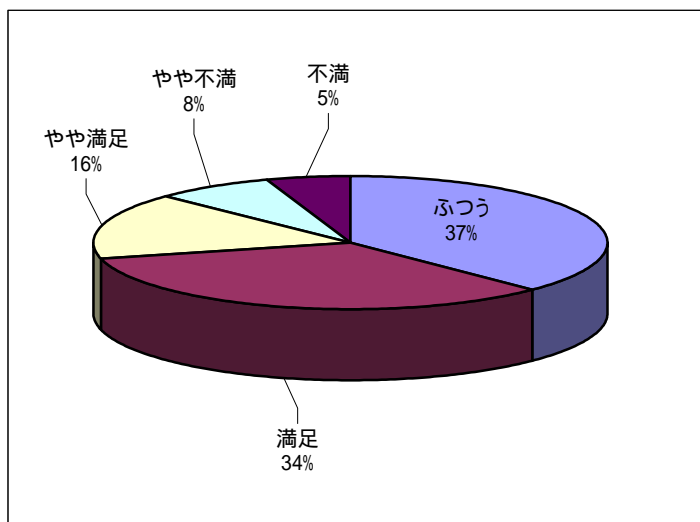


ご意見の内容

入浴設備の清潔さ・使い勝手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5%下回る51%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%上回る17%のご評価をいただきました。満足度は大きく低下したと受け止めております。今後、より一層患者さんが、安全にまた快適に使用して頂けるよう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

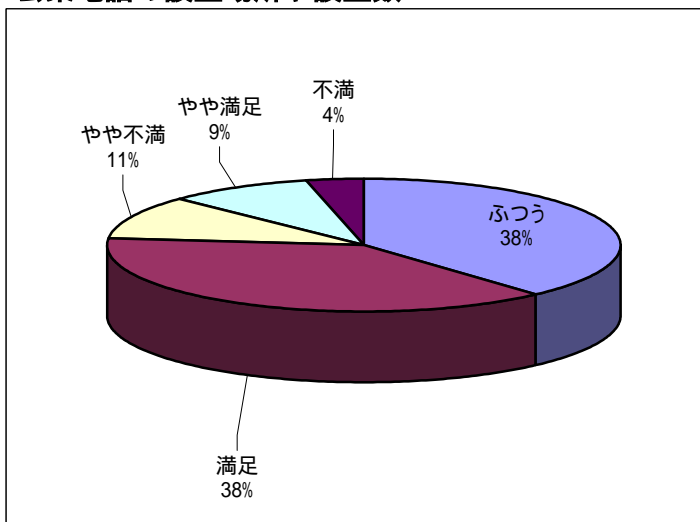
ロッカーや貴重品の一時預かりサービス



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」を合わせると、前年と同じ50%の評価でした。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る13%の評価で、概ね前年度と同水準の評価となっています。ロッカーが狭く使いにくい、また、貴重品の手続きが面倒との意見も頂いています。ロッカーについては今後検討する課題と受け止めています。貴重品については責任をもって管理させて頂く必要性を考えての手続きであることをご理解いただきたくお願いいたします。

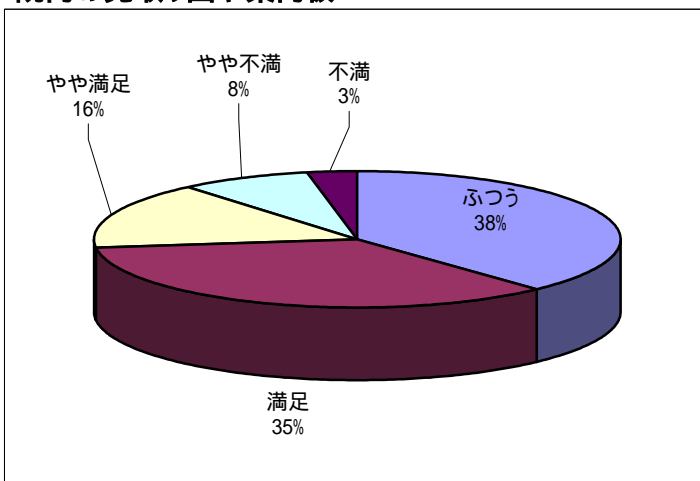
公衆電話の設置場所や設置数



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」を合わせると、前年度を2%上回る49%の評価でした。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を4%上回る13%の評価で、満足度には問題があると認識しています。公衆電話の数が少ないとの意見を頂いておりますが、携帯電話の普及とともに使用頻度の低い公衆電話は撤去される傾向にあります。したがって、当院においても携帯電話の使用範囲の拡大を検討いたします。

院内の見取り図や案内板

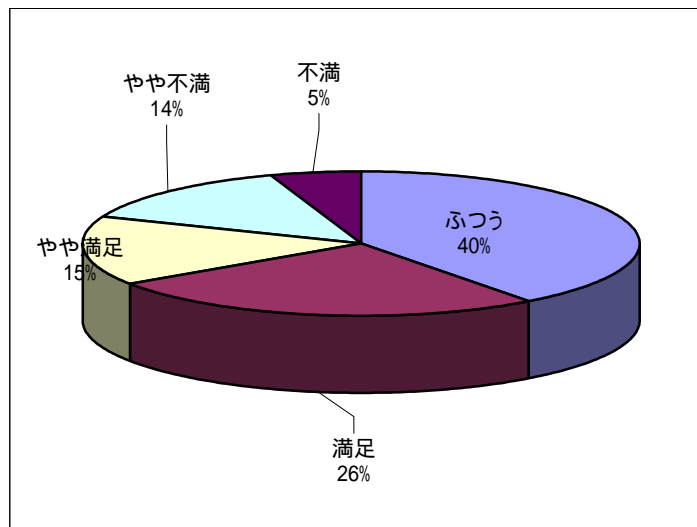


ご意見の内容

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」を合わせると、前年度を1%上回る51%の評価でした。しかし「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る11%の評価となっており、満足度にはやや問題があるものと考えています。広い敷地でもあり、患者さんおよびご家族の方等に、より分かりやすい案内版を作成するなど、改善に努めてまいります。

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

売店

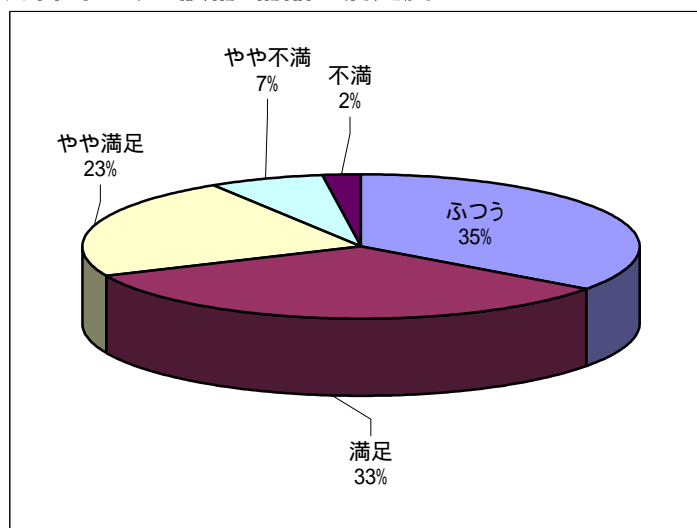


ご意見の内容

売店に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせると、前年度と同じ41%の評価でした。また「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る19%の評価となっており、問題があるものと考えています。

この評価を真摯に受け止めて、売店職員の対応や品揃えおよび営業時間の拡大等について、売店業者と折衝を進め早期の改善に取り組んでまいります。

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」を合わせると、前年度を2%上回る56%の評価でした。また「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る9%の評価となっており、評価が分かれる結果となりました。

良い評価をいただいた反面、改善すべき点もご指摘を受けた評価であったと考えています。今後も患者さんのご意見を基に、よりよい環境整備に努めてまいります。

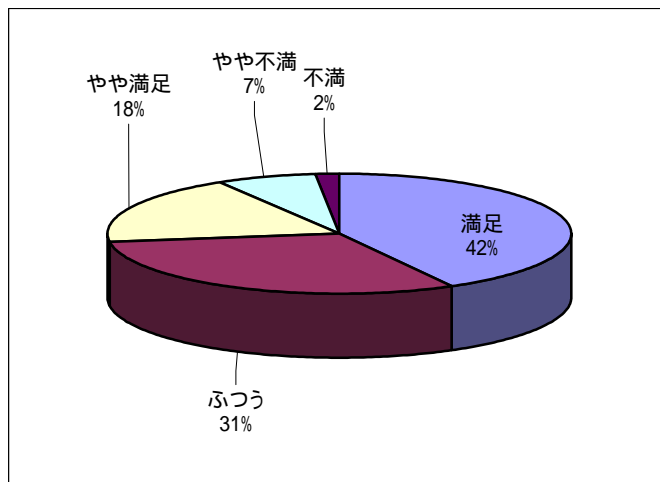
院内の設備・備品に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
トイレ	もう少しトイレを清潔にしてほしい。	トイレの清掃には気を配っていますが、気持ちよく使用していただくために、今後、一層の清掃や整備などを行い衛生管理に努めて、患者さんの快適性の向上を図ってまいります。
売店	売店の品揃えが少ない。	売店のスペースの問題もありますが、売店の業者との折衝を進めて改善いたします。
入浴設備	お風呂が広く寒かった。	脱衣場のヒーターを早めに入れて、寒くないよう、浴室内の温度管理をしております。

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

4. 食事について

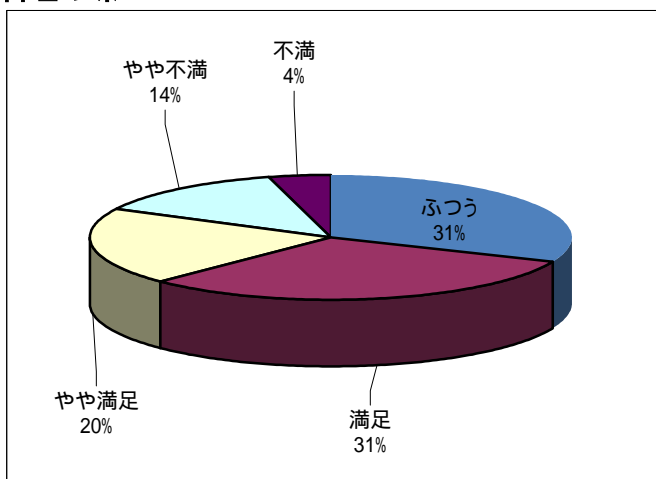
料理の温度



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」「やや満足」を合わせて、昨年度65%から今年度60%と下回っています。温かいものと冷たい物がはっきり分けてあったのが良かったというご意見を頂きました。カユの温度については配膳順で熱すぎたり、ぬるくなっていたりという問題もありました。「ふつう」も含めて概ね満足頂いているという評価と受け止めております。

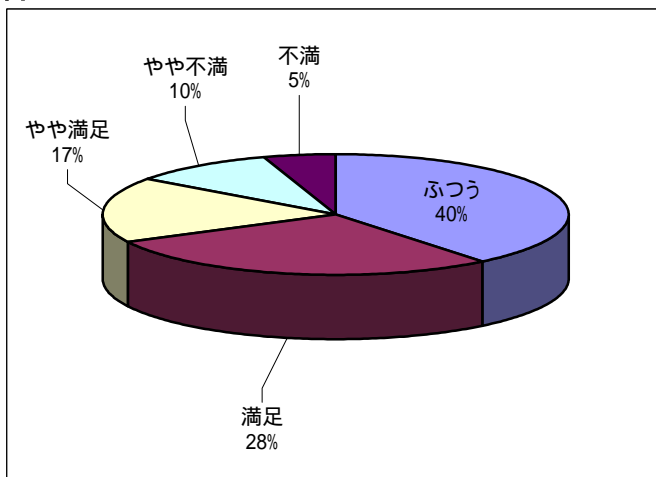
料理の味



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」「やや満足」を合わせて昨年度は58%でしたが、今年度は51%と大きく下回りました。「ふつう」と感じられる患者さんが27%から31%、「不満」を感じる患者さんは15%から18%へ増えています。味付けに変化をつけて欲しい、魚料理は臭みがありまずいなど嗜好性が高まっているようにも感じました。味の評価は、全体的に濃いまたは薄い、おかずが甘すぎるなど意見が分かれる傾向にあります。

料理の量

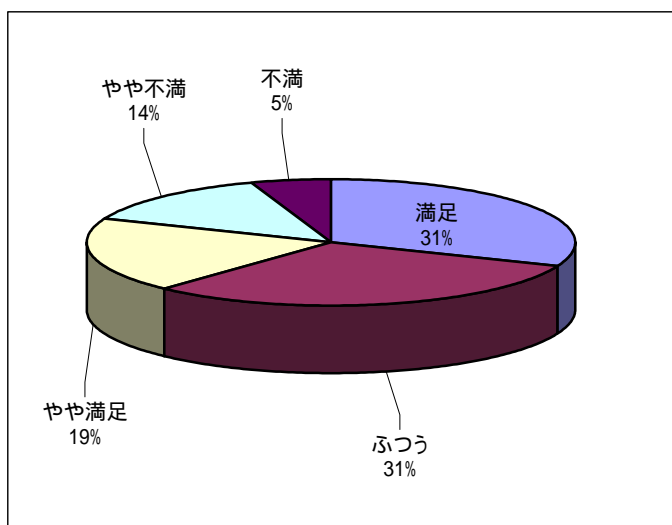


ご意見の内容

料理の量に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、昨年度50%から46%と下回っています。主食の米飯量は調整を行っていますが、主菜・副菜の分量については、患者さんから、「体を動かしていないのだから分量が多い。」とのご意見や、「肉主菜や野菜分量をもっと増やして欲しい。」などの意見を頂きました。治療食の患者さんからは、「ふだん食べすぎなのが良くわかりました。体重も検査値も下がりました。」との感謝のお声を頂きました。

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

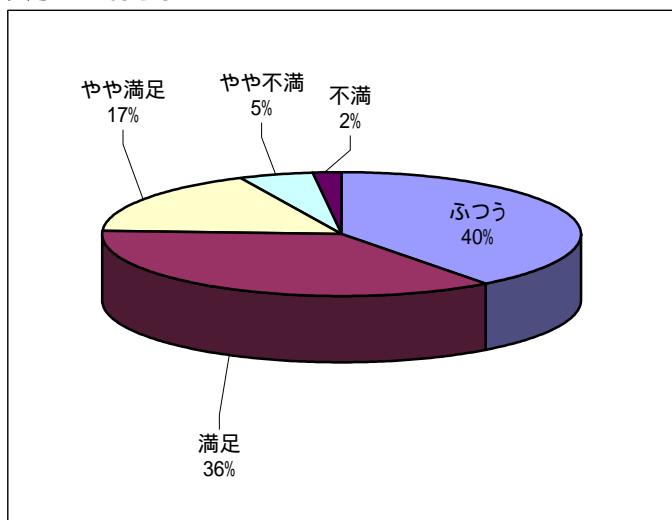
メニュー



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」「やや満足」を合わせて、昨年度の55%から50%へ下回りました。品数をもう少し増やして欲しかったなど「不満」「やや不満」が17%から19%と増えています。常食選択メニューについても、自分で献立を決められるのが良かったという意見と、魚献立が多いので、肉料理や生野菜をたくさん使った献立があるとよいなどの意見を頂きました。主食についても、ご意見を頂きましたので、玄米ごはんや雑穀米なども検討していきたいと思えます。

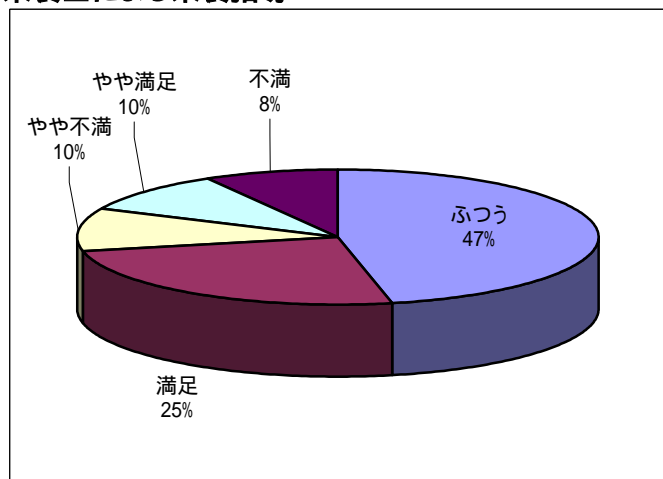
食事の時間帯



ご意見の内容

食事時間帯に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、前年度55%から53%とやや下回りました。朝食がもっと早い方が良い、昼食や夕食がもう少し遅い方がよいなどの意見がありました。が、「不満」が昨年度の10%から7%と減少しており、「ふつう」が35%から40%でした。集団生活の中での食事であることをご理解いただいておりますことに感謝申し上げます。また、毎日朝食の準備を午前5時から行っており、朝のパン食、米飯食は嗜好で選んでいただけるようにしております。

栄養士による栄養指導

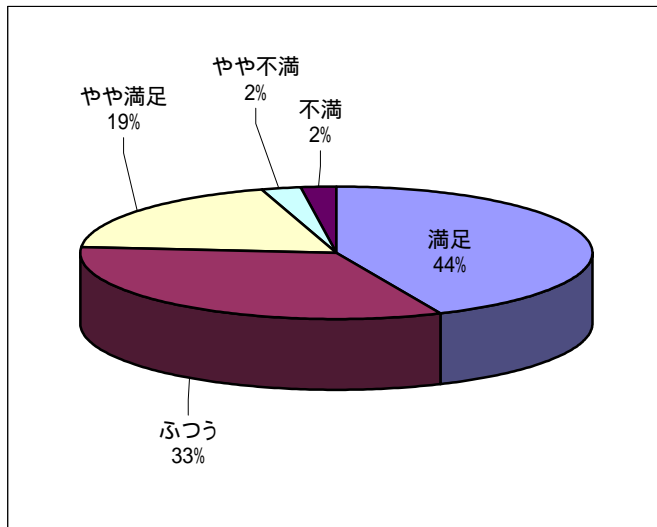


ご意見の内容

栄養指導については、この1年間力を入れてまいりましたが、栄養指導を受けられることを知らなかったという意見も多くありました。今後は、患者さんに栄養指導や栄養教室のお知らせを積極的に行い、掲示等を検討してまいります。「満足」「やや満足」は昨年度同様35%、「ふつう」が47%、「不満」「やや不満」は18%と、ほとんど昨年度と変わりありませんでした。アレルギーや嚥下の食事支援を行った患者さんからは、感謝のお言葉をいただきました。

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

食事を運んだ職員の態度

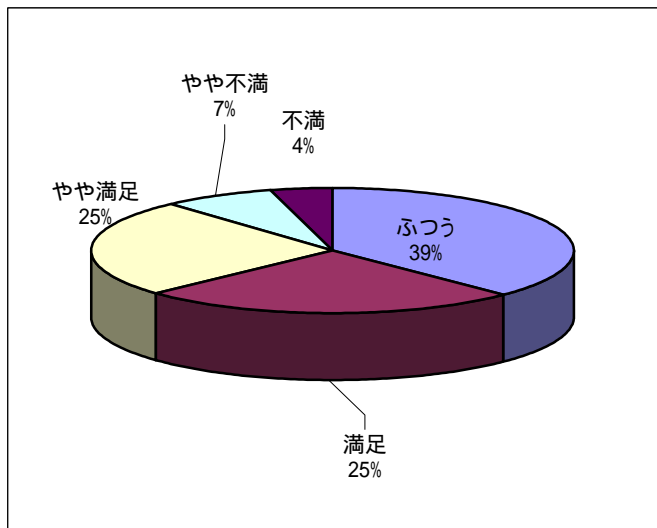


ご意見の内容

食事を運びした職員に関する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、昨年度を1%下回る62%でした。「ふつう」が29%から33%へ増えています。

ご意見の中には、食事のトレーを食卓に置かれる際ゆっくりと置いて下さい。皆様楽しみにしておられますので、さんお待たせしました~とかの声かけをして頂けると嬉しいです。とありました。本当に楽しみに待って頂いているお姿が浮かび感謝致します。

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」「やや満足」を合わせて昨年度60%から50%へ大きく下回り、「ふつう」が28%から38%と増えています。「不満」割合は変わりませんでした。

今年度は、朝食の1品に、生野菜献立を多く取り入れることに取り組みしました。温かい料理は温かく、サラダ類も新鮮で、とても充実された内容でおいしく頂きました、などのご意見を頂くことができました。

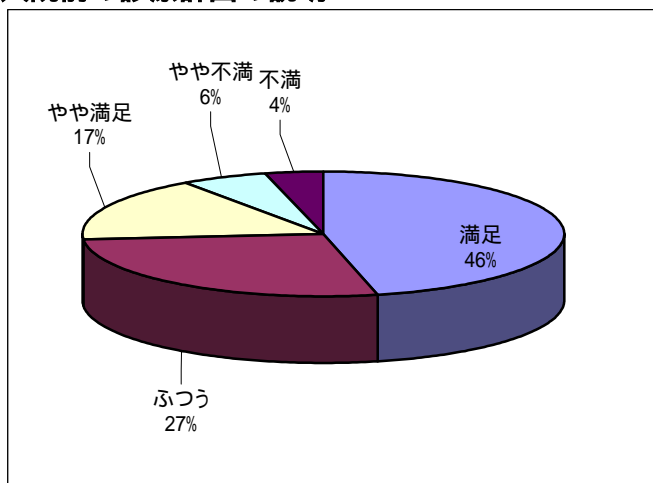
食事に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
要望	もう少しバリエーションがあればよい。全体的に、朝・昼・夕の食事の金額が同じなら内容をもっと少し考えて欲しい。	食事に関しての多くのご意見をありがとうございました。朝食・昼食・夕食のバランスを再度検討いたします。献立メニューに関しても、新メニューを考えてまいります。毎月の定番献立の味付けについてはブレないように、職員教育を図ってまいります。
	生野菜がもっと食べたい。全体的に味が濃い。	
不満	栄養士による栄養相談をうけられること自体知らなかった。	病棟に栄養指導・相談のポスターを掲示してお知らせを行いたいと思います。(栄養指導は医師の指示が必要となります)
その他	病院側から、食事の量や、パンにするかご飯にするか、尋ねてもらいたかったです。	入院時説明することが多く、充分にお知らせ出来なかったようです。申し訳ありません。栄養指導と同様に掲示も検討します。

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

5. 担当医師について

入院前の診療計画の説明

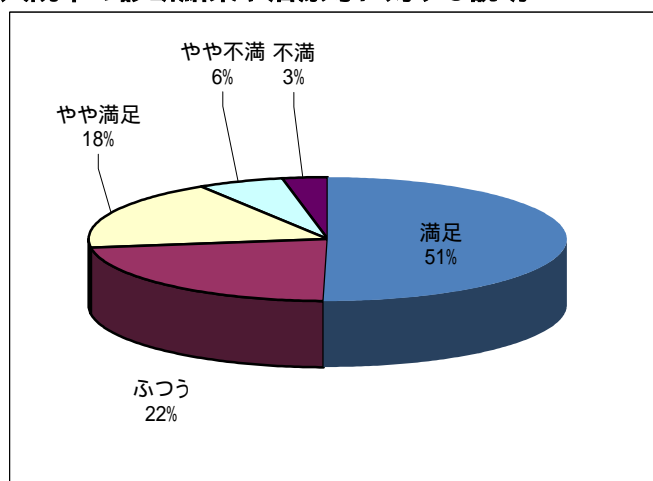


ご意見の内容

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3%下回る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%下回る10%のご評価となっており、全体としての満足度はほぼ変わりなかったと考えています。

引き続き、入院前の患者さんの不安が少しでも解消されていくように、診療計画を設計して、十分な説明をまいります。

入院中の診断結果や治療等に対する説明

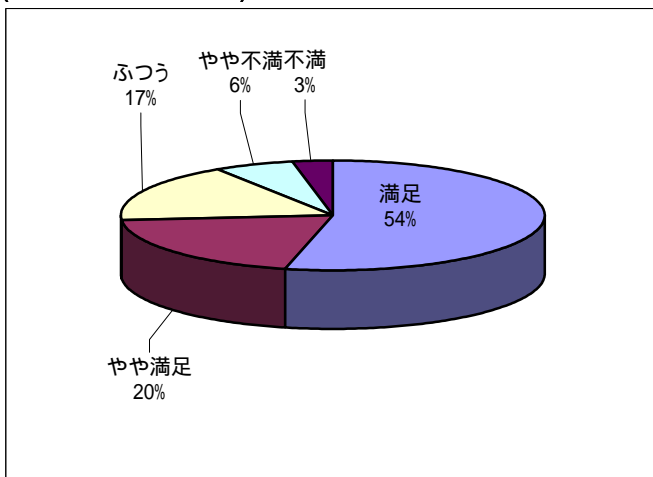


ご意見の内容

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2%下回る69%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を1%下回る9%のご評価をいただいております。

また入院前の説明と比較すると、入院中の説明に関する満足度は6%上回っており、入院後に満足度が増加する傾向が前年度同様に認められました。

(担当医師に対する)質問のしやすさ



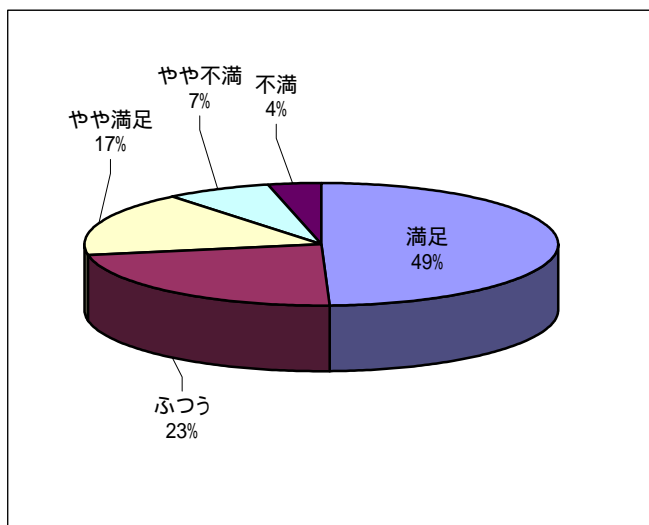
ご意見の内容

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74%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9%のご評価となり、満足度はほぼ前年度の水準を保持していると考えております。

なお、本設問の満足度は70%の水準を維持しております。入院中にお気づきになられたことなどは、ご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

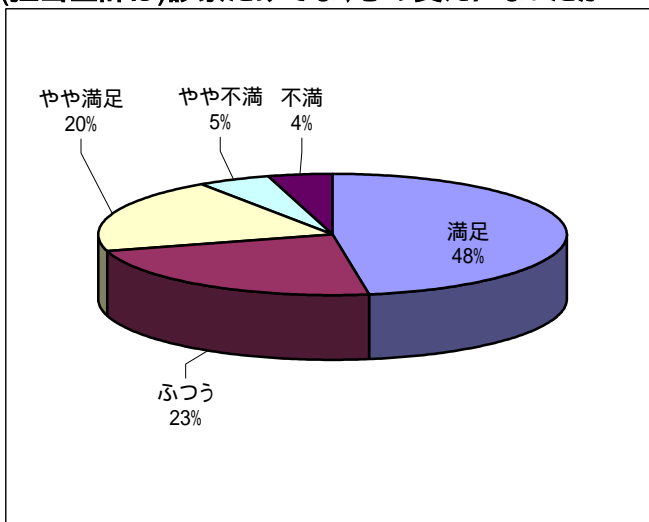
家族に対する説明



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1%下回る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2%上回る11%のご評価をいただいております。担当医師の説明に対してご不満と感じられたご家族が増加したと考えられます。ご家族への説明について分かりづらい点などございましたら、より分かりやすくご説明いたしますので、担当医師に遠慮なくお申し出ください。

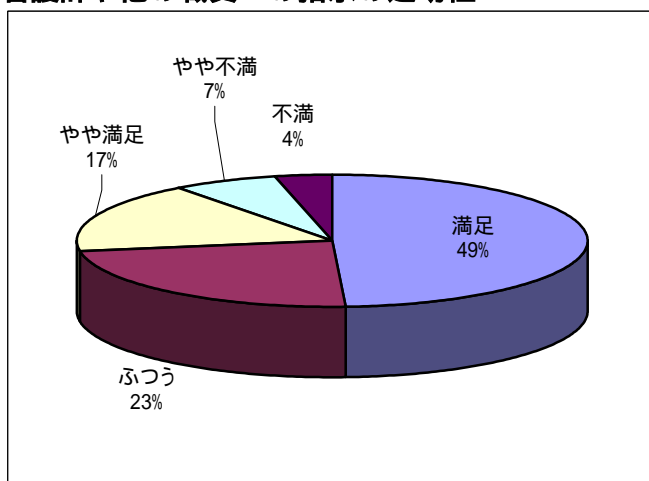
(担当医師は)診察だけでなく心の支えになったか



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1%下回る9%のご評価をいただいております。満足度はやや増加したと考えています。今後も患者さんの医師に対する期待が拡大していることを意識しながら、より一層、患者さんの心の支えとなり得るように精進して診療を行ってまいります。

看護師や他の職員への指示の適切性

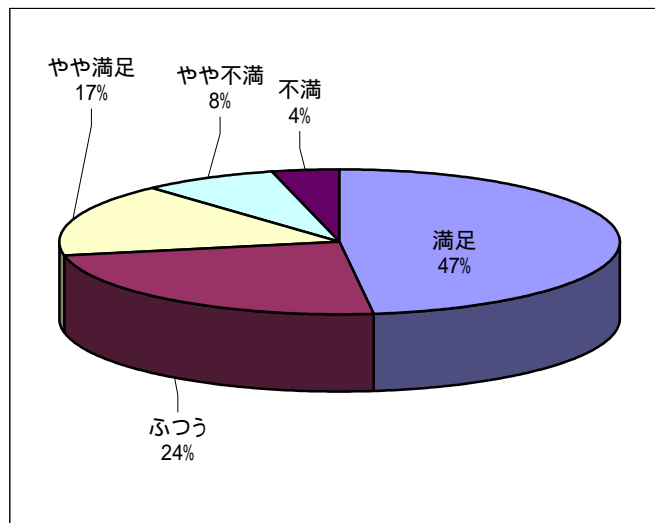


ご意見の内容

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、前年度と変わらない66%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」については、前年度と変わらない11%のご評価を頂いており、満足度に変化はありません。今年度も病院内での職員の連携について改善できるように努めてまいりましたが、「変化なし」という厳しいご指摘を受け、今後は医師とその他の職員間での連携をより一層綿密に検証を行って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

患者に十分な注意を払っていたか

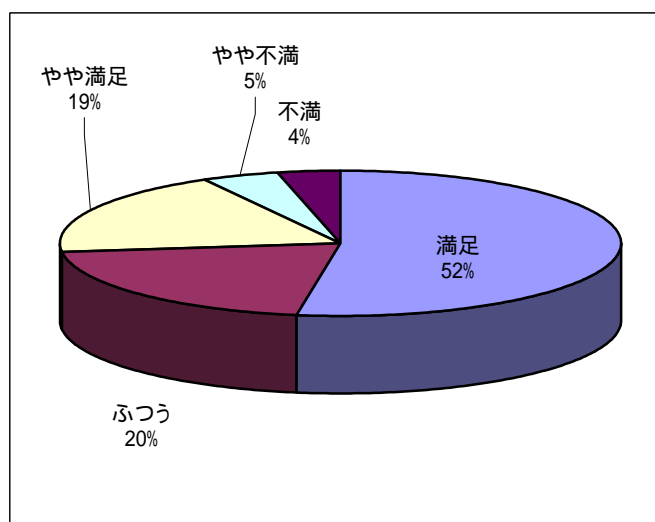


ご意見の内容

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%下回る64%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を2%下回る12%のご評価となっており、満足度は低下したと考えています。

これは医師が多数の患者さんの診察のために一人当たりの患者さんへかけられる時間が減少したことが原因の一つと考えます。今後、医師の増員を検討し、同様の問題の改善を図ってまいります。

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、前年度より2%下回り71%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、前年度より1%上回る9%のご評価となっており、総合的にみると満足度は昨年よりもわずかに低下したと受け止めています。

診察には十分に注意を払いながら行っておりますが、患者さんの満足には至っていないと受け止めております。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ました。ありがとうございます。

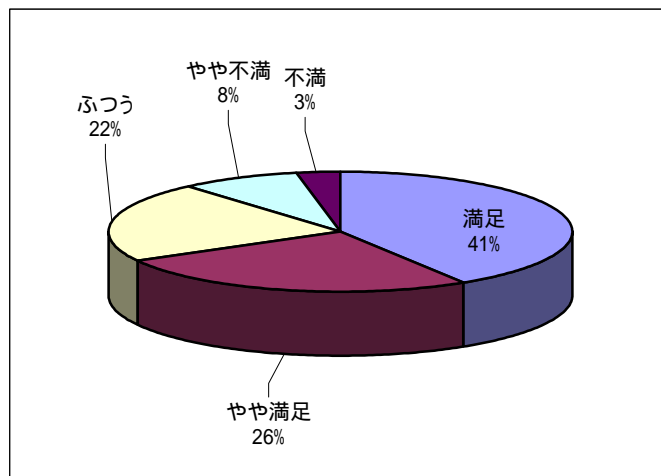
担当医師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	診察の時にもう少し話を聞いてほしい。 医師と看護師の連携がうまくいっていない。 家族への経過説明の機会がほしかった。 どの方が担当医師が分からなかった。	医師に関するご不満は診察時間が短いこと、家族への説明が少ないこと、医師と他の職員との連携がうまくいっていないことなどが多くありました。今後もより医師がより効率的に治療を行っていくことなどを念頭に置き、治療を行ってまいります。
励ましの 言葉	担当の説明が明確で良かったです。 退院を気持ちよく迎えられた。 十分に時間をとっていただけたので満足です。 先生に大変にお世話になりました。	前年度同様に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。今後も、患者さんとの対話などを通じて、より理解が深まり信頼関係を構築できるよう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

6. 看護師について

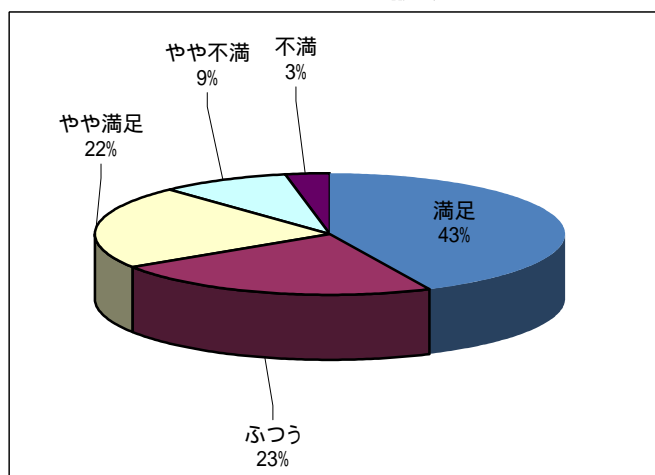
必要と感じた時の素早い対応



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3%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3%下回る11%のご評価をいただき、前年度に比べ改善できたと考えます。しかし、中には「放っておかれた」「後回しにされた」というご意見もあり、課題はまだ残されていると考えます。さらなる改善に努めてまいります。

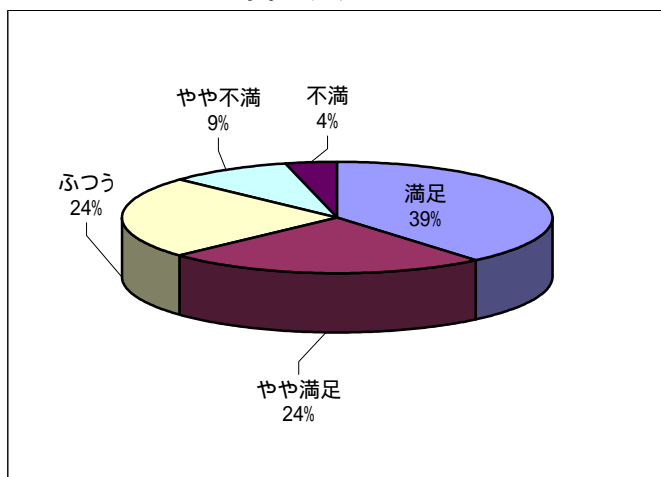
知りたいと思ったことに対する説明



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」を合わせると、前年度を1%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を3%下回る12%のご評価をいただき、前年度に比べやや改善できたと考えます。患者さんへの説明の際には、出来るだけ文書を用いて分かりやすい説明を心がけております。不十分な場合は、ご遠慮なくご質問いただきたいと思います。

わからないことへの聞きやすさ

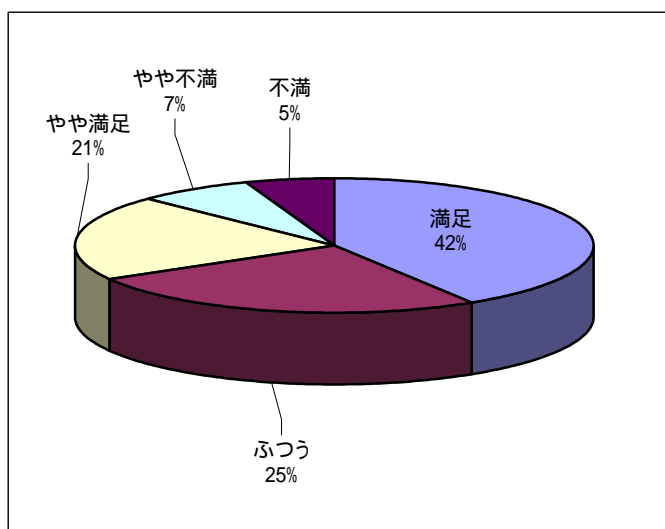


ご意見の内容

わ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1%上回る62%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を5%下回る13%のご評価をいただき、満足度はやや改善されたと考えます。しかし依然として、「忙しそうで声をかけづらい」とのご意見を多くいただいておりますので、周囲への気配りを行って、いつでも話しかけられやすい雰囲気作りに努めます。

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

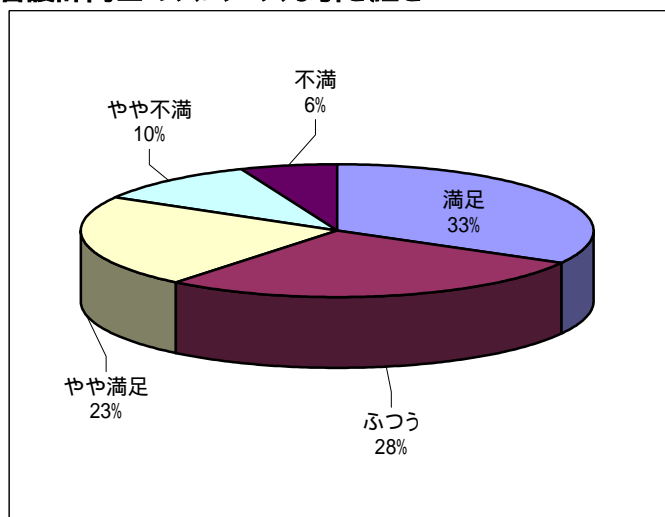
(看護師は)病気だけでなく心の支えになったか



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」を合わせて、前年度より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」を合わせたご評価についても、前年度を1%下回る評価をいただき満足度は昨年度とほぼ同じと考えます。しかし、「心の支えになった」というご意見がある一方で、「看護師によって差がある」「もっと話がしたかった」というご意見も頂きました。担当看護師をはじめ全スタッフが同じように心の支えになれるよう努力いたします。

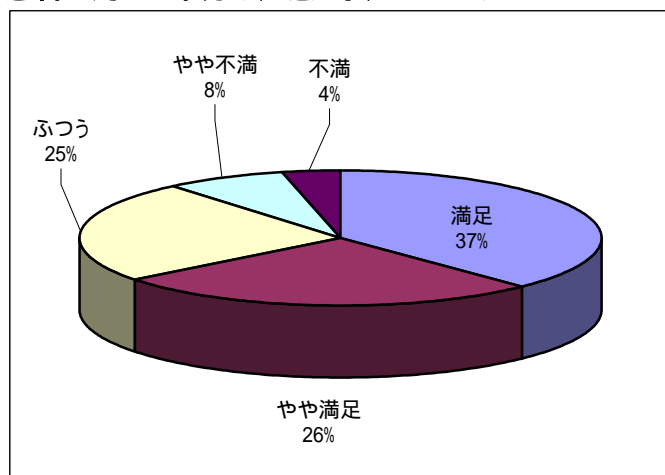
看護師同士のスムーズな引き継ぎ



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」と「やや満足」を合わせて、前年度と同じく56%というご評価をいただきました。また、「不満」と「やや不満」を合わせると、前年度より4%下回るというご評価をいただきました。昨年度より改善しているのご評価をいただきましたが、「担当以外の看護師に待たされた」「同じことを何度も言わないといけない」「病棟変更連絡が事後だった」等のご意見もありました。これらを真摯に受け止め、更に改善を図りたいと思います。

患者に対して十分な注意を払っていたか

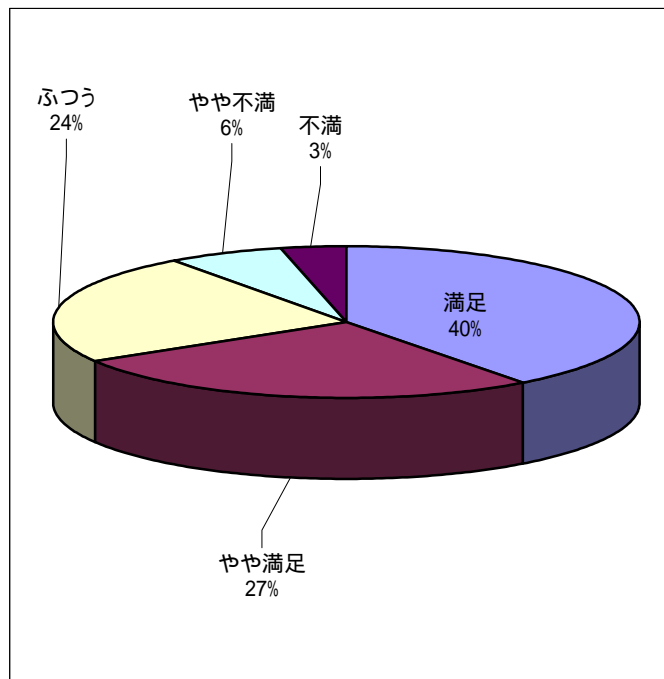


ご意見の内容

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3%下回る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2%下回るご評価となり、評価は分かれました。皆様のご意見や助言をもとに改善に努めてまいりましたが、昨年度と同様に「忙しそう」「話しかけにくい」というご意見を多数いただきました。職員一人一人が自己研鑽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

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、前年度と同様に67%という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、前年度を4%下回る9%というご評価となり、満足度は、昨年度より改善されされました。看護師に関する設問では、不満・やや不満が改善されたことにより、満足度は全体として改善したという結果となりました。今後も、看護師に関する満足度が向上するよう、スタッフ一人一人が自己研鑽を積み、更なる努力をまいります。

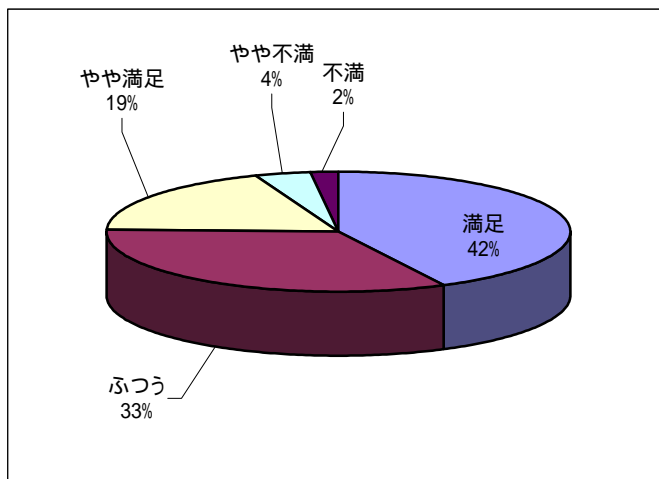
看護師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<p>忙しそうで話しかけにくい。 患者、家族の味方になって欲しい。 もっと勉強して欲しい。 看護師によって差が大きい(対応、能力、態度) 人員が少ない。 同じことを何度も言わないといけない。 対応が遅い、待たされた。</p>	<p>昨年度同様に、態度が悪い、忙しそうで声をかけにくい、看護師によって差が大きい、迅速に対応してもらえない、勉強不足といったご指摘を多くいただきました。そのことにより、看護サービスを提供するという専門的職種にありながら、いまだに接遇能力が不十分であることを痛感し、一同深く反省しております。 また、思いやりのあるやさしい看護を提供できるように、更なる改善への取り組みを開始いたします。引き続きご指摘や助言を賜りますようお願いいたします。</p>
励ましの 言葉	<p>前の病院より対応がよい。 細々と気をつかってもらって満足。 大変お世話になりました。ありがとうございます。 皆さん優しく、おもしろく笑って過ごせました。 優しい看護師さんが多くてありがたいです。</p>	<p>励ましの言葉も沢山いただき、ありがとうございます。患者さんと多くの時間を過ごす看護師にとって、このような言葉をいただけることが、何よりも力となり向上心へと繋がっております。患者さんを支える側にありながら、実は支えられているということを受け止め、今後も努力を続けてまいります。</p>

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

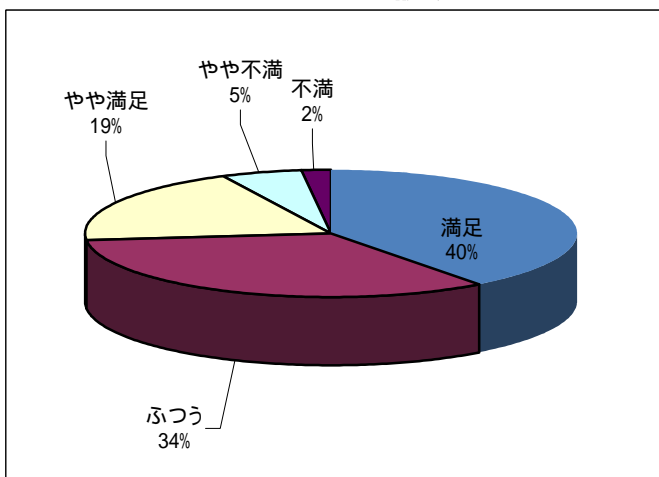
必要と感じた時の素早い対応



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」及び「やや満足」を合わせて前年度を2%下回る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6%のご評価をいただき、前年度より4%の減少となっております。今年度は「満足」を選択された患者さんは42%と前年度を5%上回るご評価をいただいております。今後とも機敏な対応の徹底を図り、満足していただけるよう努めてまいります。

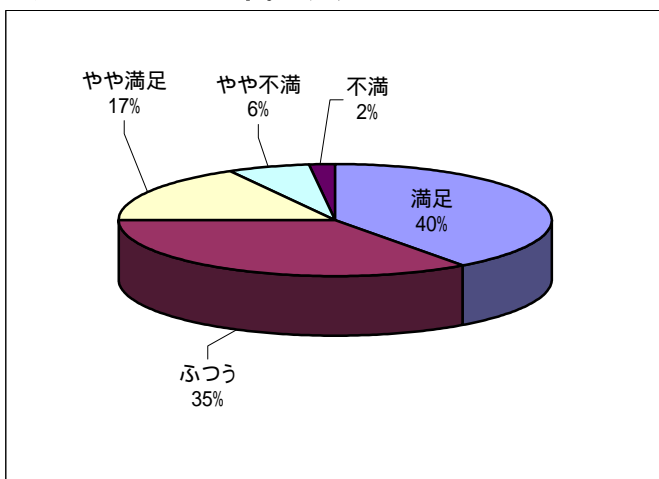
知りたいと思ったことに対する説明



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」を合わせて前年度と同じ59%のご評価をいただき、そのうち「満足」を選択された患者さんは前年度より5%上回っております。また、「不満」および「やや不満」は前年度を2%下回っており、満足度はやや向上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で迅速にお応えできるよう、今後とも努めてまいります。

わからないことへの聞きやすさ

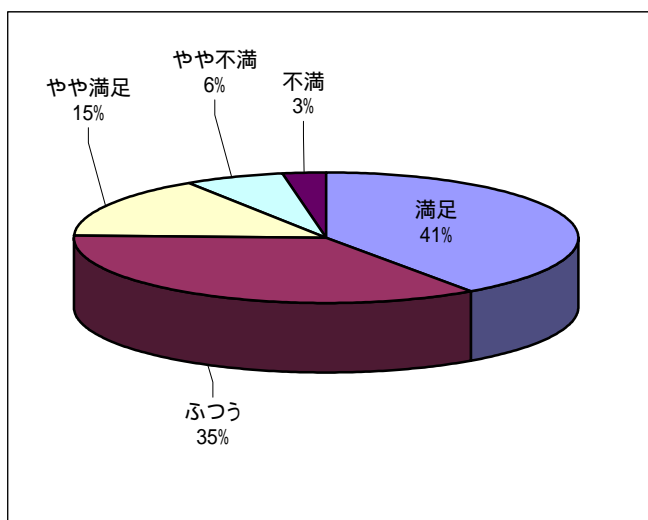


ご意見の内容

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57%のご評価をいただき、そのうち「満足」を選択された患者さんは前年度より3%上回っております。また、「不満」および「やや不満」は前年度を3%下回っており、満足度はやや向上したと受け止めています。今後とも患者さんが、もっと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づくり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

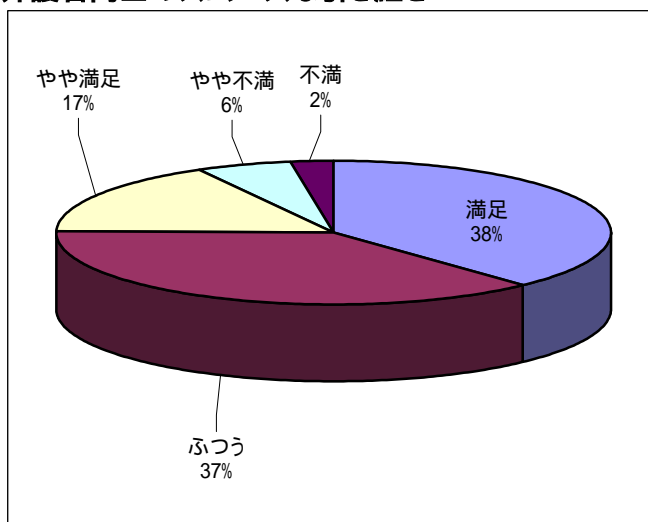
(介護者は)病気だけでなく心の支えになったか



ご意見の内容

介護者の心の支えに関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて56%のご評価をいただき、そのうち「満足」を選択された患者さんは前年度より1%上回っております。また、「不満」および「やや不満」は前年度を2%減のご評価となっております。前年度より満足度はやや向上したと受け止めています。今後とも看護師ともども心の支えとなり信頼していただけるよう、また看護・介護の質の向上を目指し、努力してまいります。

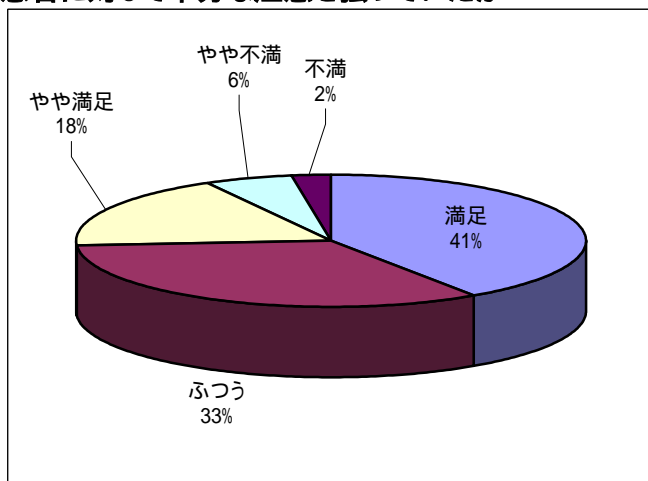
介護者同士のスムーズな引き継ぎ



ご意見の内容

介護者同士のスムーズな引き継ぎに関する満足度は、「満足」「やや満足」と合わせて55%と前年より1%下回る評価をいただきました。しかしながら、「不満」「やや不満」は前年度より4%下回りました。患者さんによりご評価が分かれましたが、不満を感じられる患者さんが減少したことは前進であったと考ます。今後は介護者同士の引き継ぎがスムーズに行えるようシステムを見直していき、さらに満足していただけるよう努力したいと思います。

患者に対して十分な注意を払っていたか

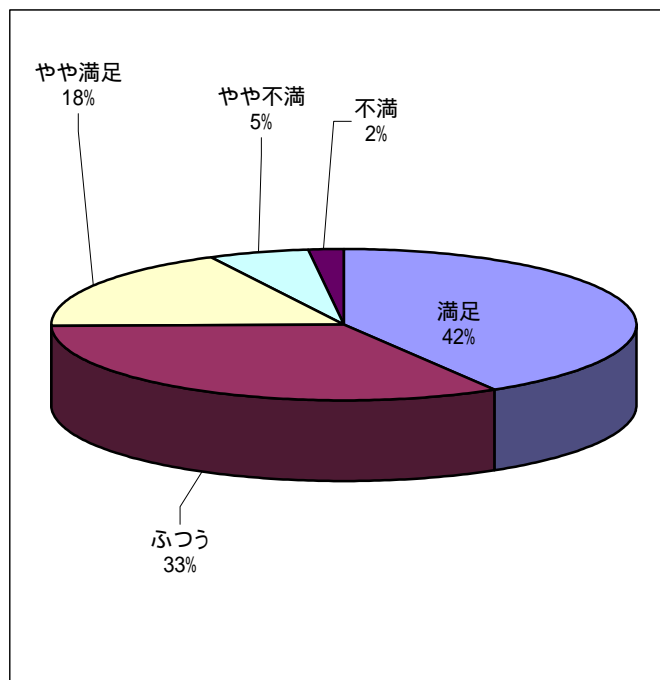


ご意見の内容

患者に対して十分な注意を払っていたかに関する満足度は、「満足」「やや満足」と合わせて59%と前年より1%下回る評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」は前年度より2%下回りました。この結果満足度は前年とほぼ同水準であったと考えます。患者さんの一番身近にいる介護職が患者さんに対して十分な注意を払っていくことは当然のことであり、今後は介護者全員が患者さんに対して温かな目で十分な見守りを行なって行きたいと思ひます。

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

総合的にみた介護者への満足度



ご意見の内容

総合的にみた介護者への満足度は、「満足」が前年度より4%上回る41%のご評価をいただき、「やや満足」は5%下回る18%でした。また、「不満」が前年度より3%下回り、「やや不満」は前年度と同じでした。そして、「ふつう」と答えられた方が4%増えました。

以上の推移から、全体的には、満足度は前年度に比べて、わずかながら改善されたものと考えています。

今後とも、介護の知識や技術の向上を図り、介護職としての役割や認識を深め、患者さんの満足度向上にむけて努力をして参ります。

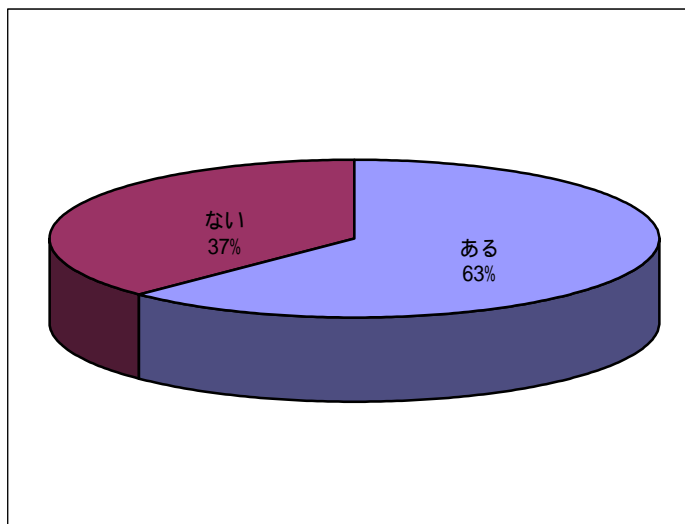
介護者に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	もっと声をかけてもらいたかった。 横柄な態度の人がいた。 看護師と介護者の区別が分からなかった。 オムツ交換の時、もう少し優しく、声も掛けていただきたい。 いろいろ説明をして欲しかった。	介護者に対する貴重なご意見やご要望をいただきありがとうございました。 介護者の役割についての分かりやすい説明を、入院時オリエンテーションできちんとしていきたいと思いを。また、細やかな心配りと対応ができ、患者さんの心の支えになれるよう、資質の向上に向けて、今後一層の努力をしていきたいと思いを。
励ましの言葉	熱心に相談にのって下さり、心強かった。 素晴らしい介護をされる人がいた。 とても親切で優しくかった。 てきぱきとした対応で良かった。	今回も、介護者に対する励ましや感謝のお言葉を数多く頂き、大変嬉しく思っております。 今後も、患者さんとの信頼関係を深め、患者さんの良きパートナーとして日々の生活を通してサポートさせて頂きたいと思いを。

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

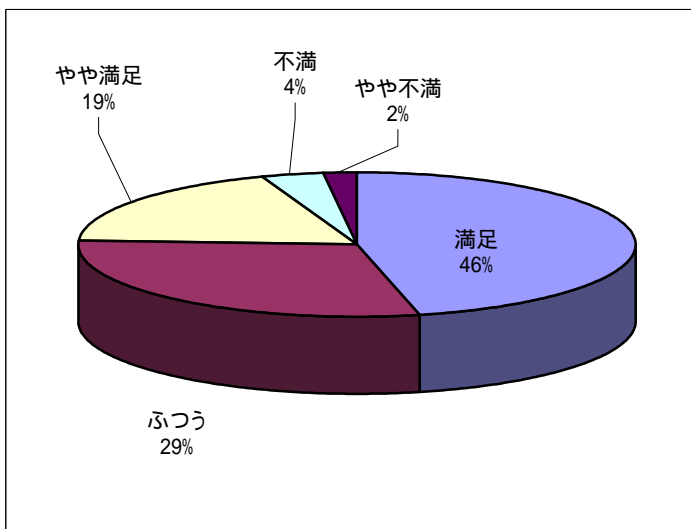
薬剤師からの薬の説明の有無



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、前年度を12%上回る患者さんから「説明があった」とご回答頂きました。しかし、まだ全ての患者さんに説明が行き渡っていない現状がございます。また、薬が変更された際、すぐに説明が出来ていない状況もございます。薬物治療を安全でかつ、安心して受けて頂くために、患者さんへの薬の説明は必須であると考えております。患者さんのご要望やご質問に応えられるよう、より多くの患者さんに説明が行えるよう努力してまいります。

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内容に関する満足度に関しまして、「満足」および「やや満足」と回答された患者さんは、前年度の63%を若干上回る65%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」と回答された患者さんは6%と、前年度の9%と比べると若干低下しておりますが、薬剤師の説明内容にご満足頂けなかった患者さんがおられる状況です。薬効や副作用および服薬の意義などを分かりやすい言葉でお伝えし、患者さんに「薬剤師が来てよかった」と思ってもらえるよう、より一層改善し努力してまいります。

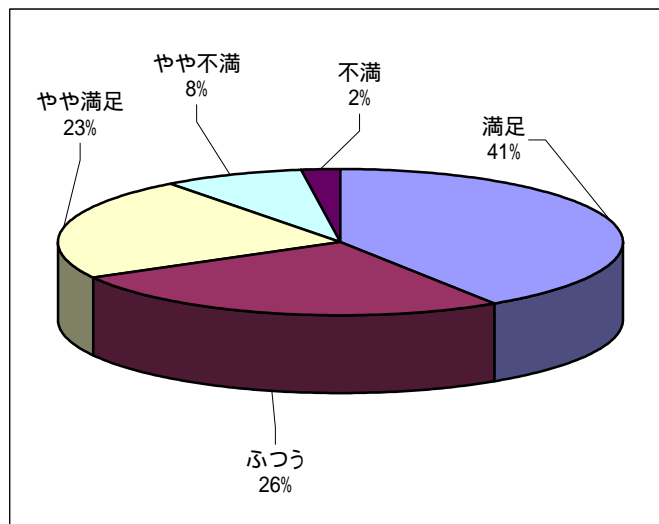
薬剤師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	服薬指導の前にいつ来られるか知らせてもらおうと助かったと思う。 何の薬を飲んでいるのかわからなかったです。 もっと病棟に来てほしい。	薬剤師が病棟に行くタイミング、回数などへのご指摘を多く頂きました。薬を服用している時や薬が変わった時に、薬の説明がないまま服薬することは、患者さんにとって不安なことであると認識しております。指導の回数や訪問日などは、あらかじめお伝えするようにし、また指導内容の充実に関しましては改善を図ってまいります。
励ましの 言葉	薬について患者として理解しやすかった。 懇切丁寧に毎回説明していただき、本当によくわかり、副作用に対する対処の仕方など役立つことをたくさん教えていただいていた有り難かった。	多くの励ましのお言葉を頂き、ありがとうございます。薬効だけでなく、副作用やその対処方法、病気のこと等何でもご相談頂けるような関係の構築に努めてまいります。患者さんに安心して薬物治療を受けて頂くために、より分かりやすくご説明出来るよう、一層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

9. 精神保健福祉士について

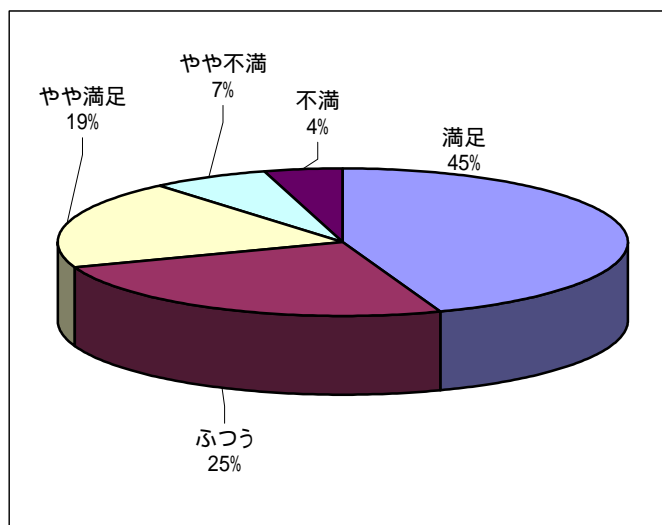
精神保健福祉士の説明



ご意見の内容

精神保健福祉士の説明につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて64%となり、前年度を6%下回るご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度同様、10%のご評価となっており、満足度は前年度から減少したものと認識しています。入院は患者さんやご家族にとって、治療や退院後の生活など様々な不安がおりであると認識していますので、親切・丁寧な説明に努めてまいります。

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、「満足」および「やや満足」を合わせて63%となり、前年度を6%下回るご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、7%のご評価となっており、前年度より1%改善したものの、総合的に満足度は低下したものと認識しています。患者さんの退院後の生活のため、医療・福祉制度の紹介など精神保健福祉士の対応の充実に努めてまいります。

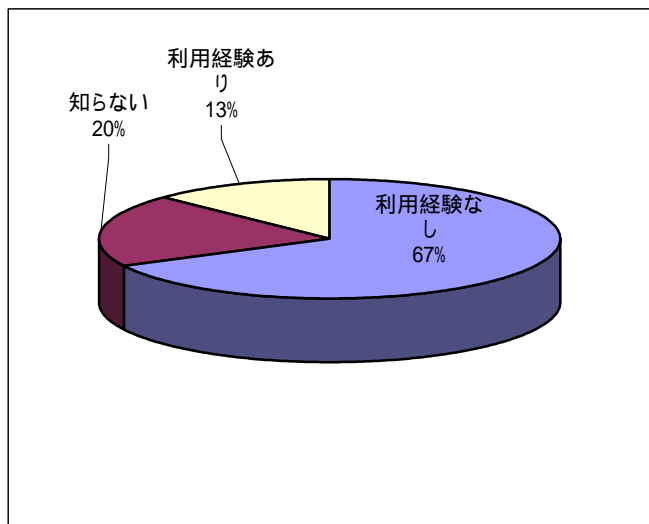
精神保健福祉士に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	何をされる方がよくわかりません。 相談したい時に相談できなかった。 対応が遅いと思う。 知識不足にも程がある。	精神保健福祉士について、「存在が分かりづらい」「忙しそうなので声を掛けづらい」というご意見が多く寄せられており、相談対応の充実のため、早急な改善対策が必要であると認識しています。
励ましの 言葉	何でも相談しやすく、身近に感じました。 とても親切でした。 何度も相談させていただきました。 気持ちをよく理解して下さる方でした。	患者さんから多くの励ましのお言葉をいただきありがとうございました。今後とも、患者さんの信頼にお応えすることができますよう、今まで以上の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

10. 心理カウンセリングについて

心理カウンセリングの利用

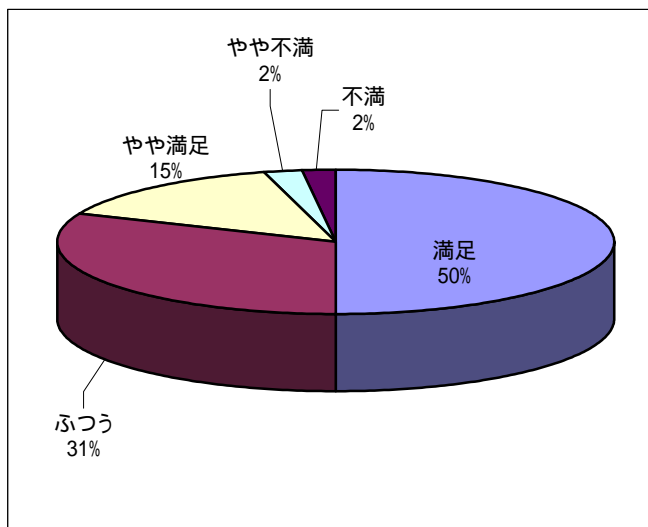


ご意見の内容

心理カウンセリングの利用について、前年度を1%上回る13%の患者さんに、「利用経験あり」とご評価をいただきました。「利用経験なし」または「知らない」とご回答いただいた方が、まだ多くいらっしゃるという結果について、今後も心理カウンセリングの周知に努力する必要があると認識しています。

心理カウンセリングをご希望の方は、担当医師にご相談していただきたいと思います。

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2%下回る65%のご評価をいただきました。「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度に比べて10%下回る4%のご評価となっております。

総合的に見て、満足度は向上したものと考えております。

今後も一層患者さんに、満足していただけるカウンセリングができるよう、細やかな配慮のもと、努力してまいります。

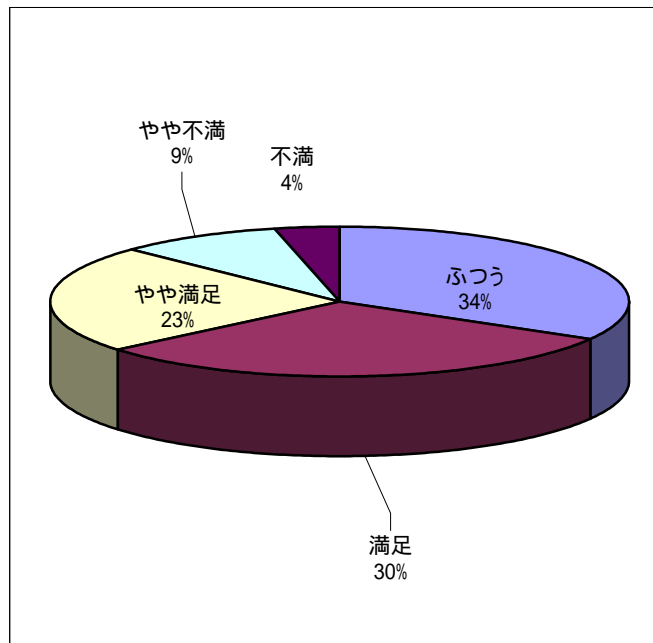
心理カウンセリングに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満要望	もっと親切であってほしい。 話すだけで、何になるのかわからない。	カウンセリングで何ができるか、どのように進めて行くかについては、患者さんと一緒に話し合い、説明をしていくように努力してまいります。患者さんの希望も聞かせていただきたいと思います。
励ましの言葉	自分を見つめなおすことができた。 とても勉強になった。	励ましのお言葉も多くいただき、ありがとうございました。患者さん自らが自己をコントロールされるようになり、今後いきいきとした生活を送られるようになる事が私たちの何よりの喜びです。これからも、患者さんのお役に立てるよう、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

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)の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2%下回る53%の評価をいただきました。

また、「不満」および「やや不満」との回答は、前年度と同様の13%となっております。

前年度と比較して、満足度は若干低下したものと受け止めております。

今回の結果を真摯に受け止め、患者さんに満足いただける、魅力あるプログラムを制作することを中心に工夫と努力をまいります。

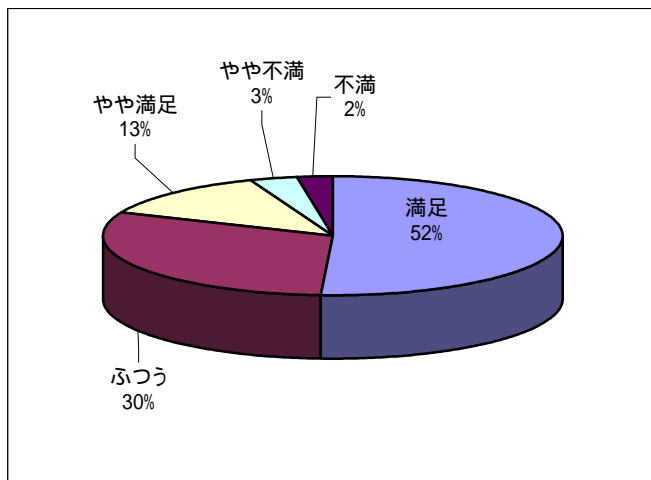
作業療法のプログラムに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	もう少し時間を長くして欲しい。 日曜日や毎日あったほうが良い。 材料等、道具の充実を望む。 回数が少ない。	ご意見ありがとうございます。 皆様のご意見を参考にして、治療効果が高いとともに、魅力のあるプログラムを企画し、患者さんにご提供してまいりたいと思います。
励ましの 言葉	気分転換になり、楽しかった。 リラックスできた。 とても親切だった。 ピーナッツが良かった。	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。

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

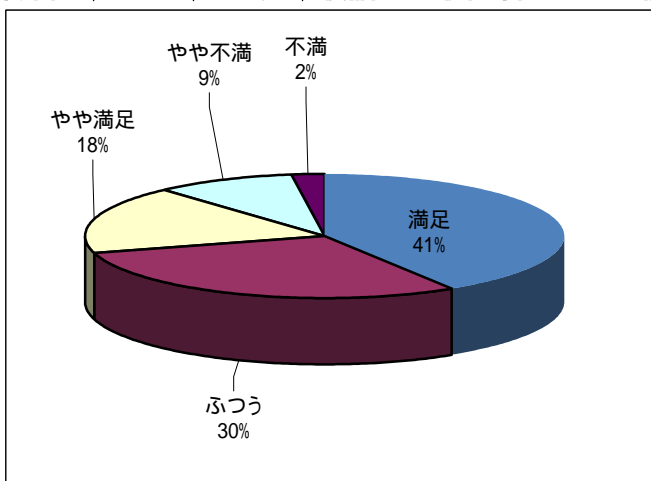
面会できる時間帯



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2%下回る64%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度と同様の6%のご評価となっており、満足度は若干低下いたしました。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への事前の説明に心がけご理解をいただきたいと思っております。

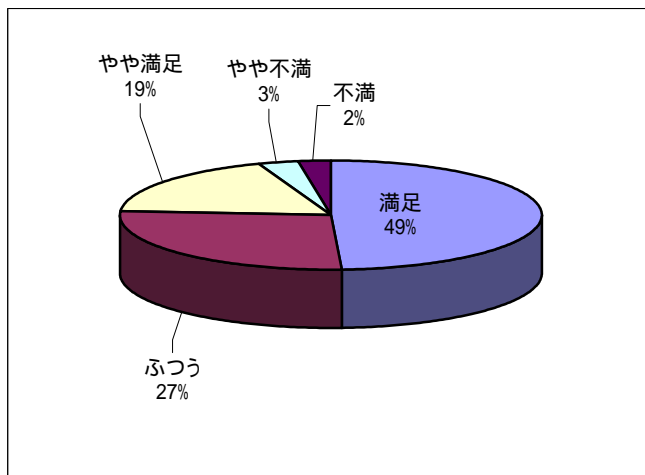
待合室、ロビー、面会室、談話室等訪問者のための設備



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1%上回る59%のご評価をいただきました。「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る11%のご評価をいただきました。今後も満足度向上に努めてまいりたいと思っております。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、改善を検討してまいります。

訪問者に対する病院職員の対応

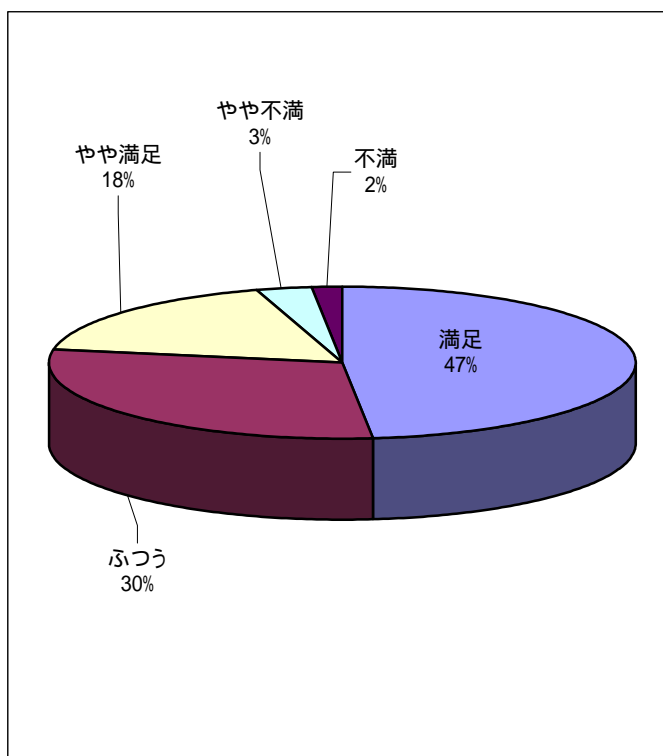


ご意見の内容

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%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、前年度と同様の5%のご評価となっており、満足度は若干向上したと受け止めています。ご家族の方々には、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

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、前年度と同様65%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせても、前年度と同様5%の評価となりました。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、65%に止まっていることを重く受け止め、設備や職員の接遇対応等について、より一層の改善を行ってまいりたいと考えております。

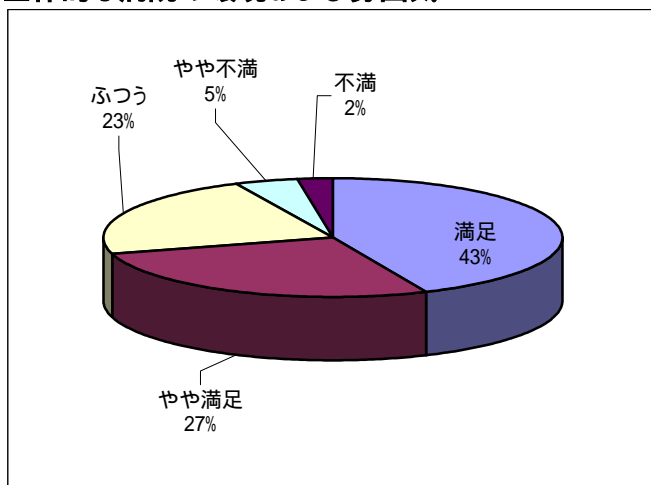
訪問者への対応に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<p>面会の際他の患者からのぞき込まれているようで居心地が悪かった。</p> <p>面会室が少し狭い様に感じた。</p> <p>面会室が狭く、又、ロビーも患者さんと共有のため場所がないことがあった。</p> <p>初めての入院で戸惑いもあり、当初は院内の連絡体制に不満もあったが、少しずつ要点を得た対応で安心した。</p>	<p>面会室の充実やプライバシーに関するご意見、ご要望を多くいただいております。さら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対応を指導し、ご要望にお応えできる様に取り組んでまいります。</p>
励ましの言葉	<p>度々の訪問でお手数をとらせてしまっているのに、いつでもこころ良く受け入れて頂きました。</p> <p>とても親切でよくしてもらいました。</p>	<p>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。今後とも患者さんやご家族の信頼に応えることができるよう努力してまいります。</p>

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

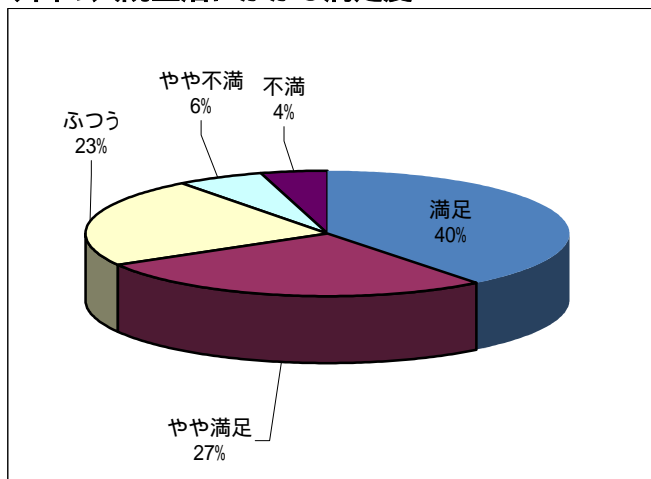
全体的な病院の環境および雰囲気



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2%下回る70%の結果となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせた結果も前年度を2%上回る7%となっており、満足度は減少したと受けとめております。外来患者さんが当院を利用して良かったという満足性は82%であ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るよう努力致します。

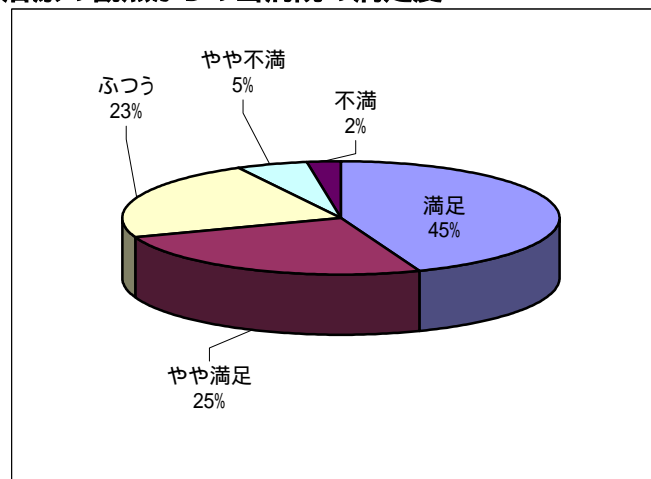
今回の入院生活にかかる満足度



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67%の結果となりました。「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を2%下回る10%との評価をいただき、満足度は向上したと受け止めています。患者さんとの関わりの時間の確保をする等、患者さんが安心して入院生活が送れるように取り組んできたことへのご評価と受け止め今後もより一層努力してまいります。

治療の観点からの当病院の満足度

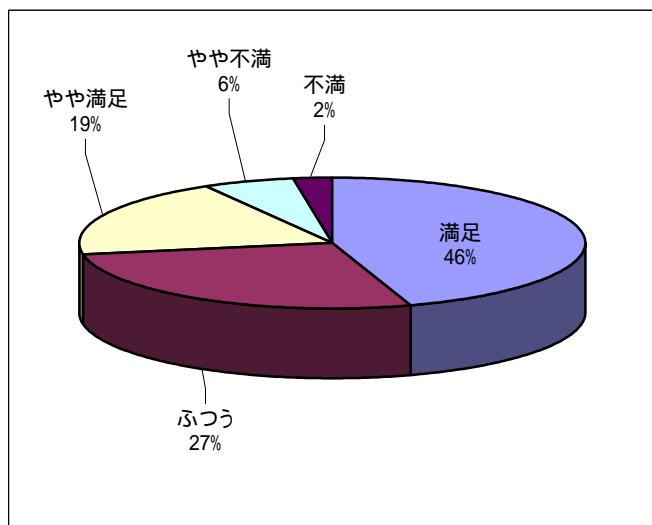


ご意見の内容

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%上回る69%のご評価を頂きました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る8%となっており、満足度はやや増加しました。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、今年度も一部職種で前年度を下回る結果となっており、全職種で評価が向上するよう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

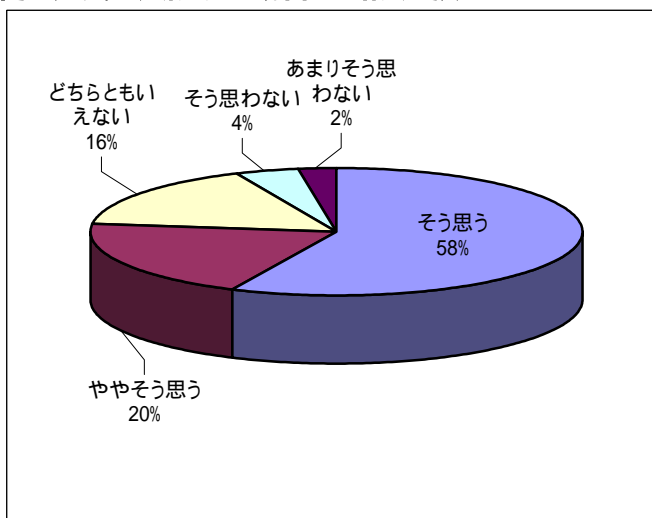
薬の管理や転倒・転落の予防管理等安全面の満足度



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3%下回る64%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る9%のご評価となり、満足度は低下しました。当院は医療安全に対して、全職員で取り組み、誤薬事故防止転倒・転落の予防管理等、事故・ヒヤリハットの事例分析等による医療事故防止に注力しておりますが、一層の努力の必要を感じております。

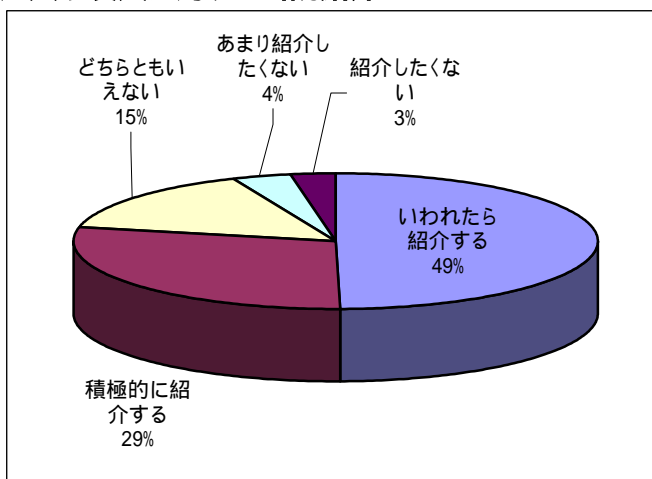
同じ病気で入院する場合の当院選択



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3%下回る77%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。また、「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は、前年度を1%上回る7%となり、当院を選択しないという患者さんがやや増加しております。再び治療を受ける必要とならないことが最善ですが、そうした事態になった場合の当院の選択率が100%になる事を目指し、努力してまいります。

知人や友人に対する当院紹介

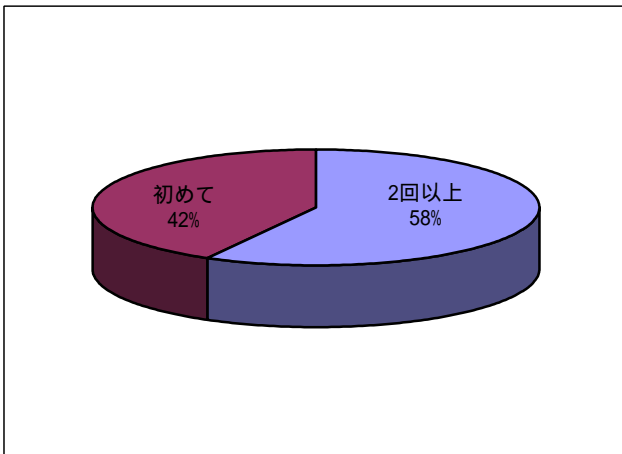


ご意見の内容

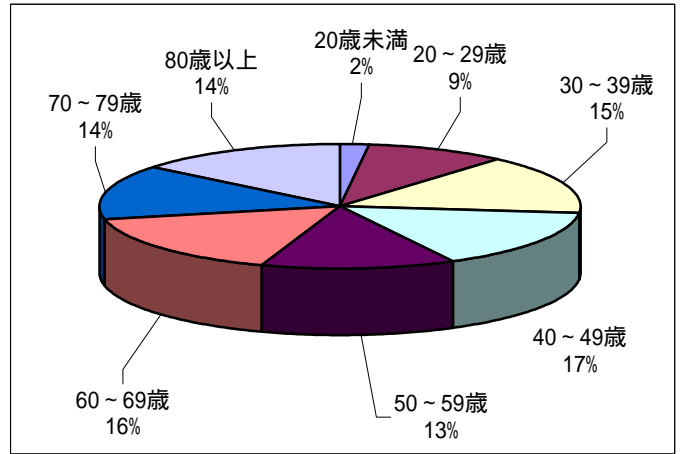
知人や友人に対する当院紹介につきましては、前年度と同様の79%の患者さんから、「いわれたら紹介する」および「積極的に紹介する」とご回答いただきました。また、「紹介したくない」および「あまり紹介したくない」とご回答いただきました患者さんも、前年と同様の6%おられました。患者さんに信頼していただける病院を目指すと同時に、患者さんにより高い満足度を提供していくことが今後の課題と考えます。

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

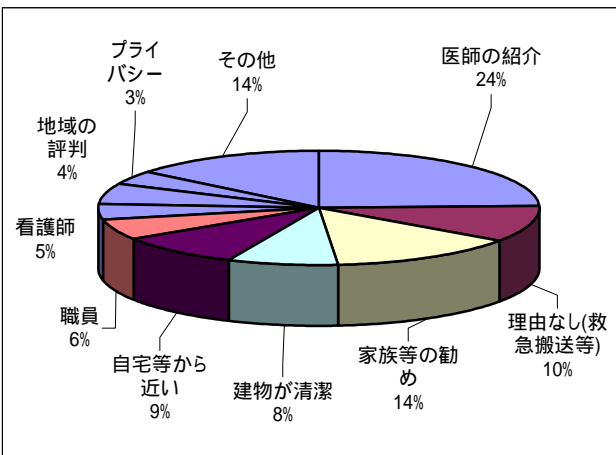
14. アンケートにご回答いただいた患者さんの構成 当院への入院



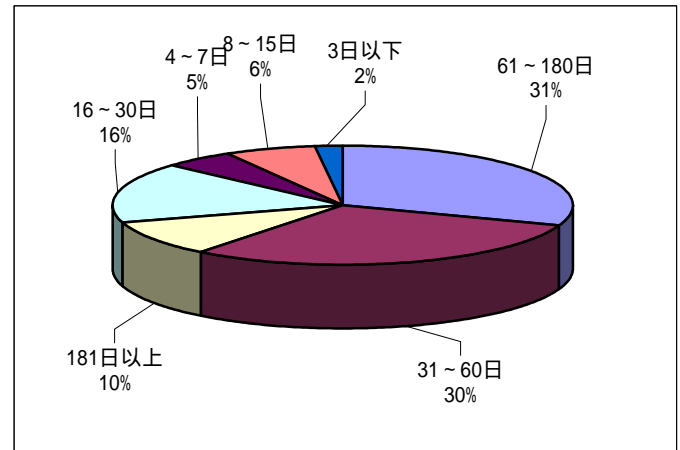
年齢別構成



当病院の選択理由



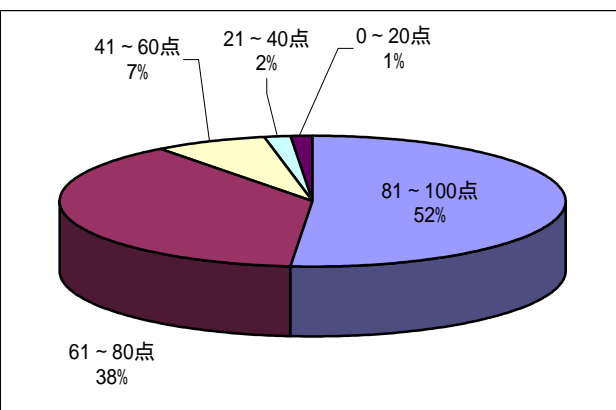
今回の入院期間



15. 総合評価点 平均点

81.3点
(前年比 0.6点)

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、81.9点とのご評価でしたが、今年度は0.6点下回った81.3点のご評価に止まりました。今年度は、食事に対する満足度が、大きく低下しており、また神保健福祉士の対応に対する満足度も低下しております。

入院生活における食事は楽しみでもあり満足度が低下した原因分析を行い満足度の回復に努力したいと考えております。また、各職種共、より一層患者さんに満足して頂けるよう接遇をはじめとした職員の教育・指導を継続して、より質の高いサービスが提供できるように、研鑽を積み重ね、職員一同取り組んでいく所存です。