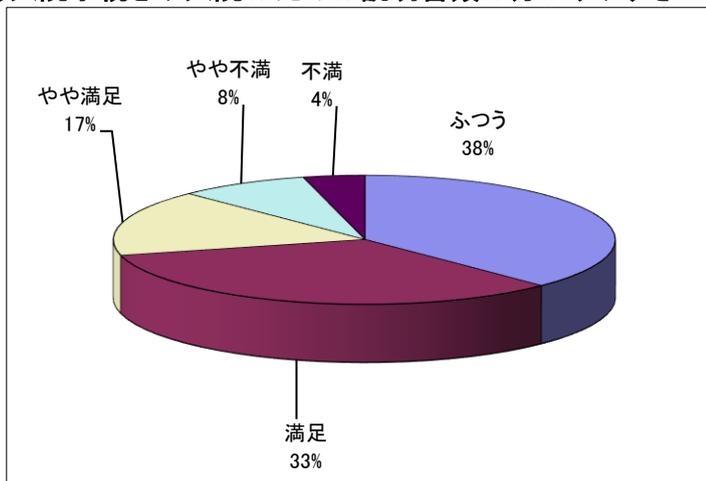


草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

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

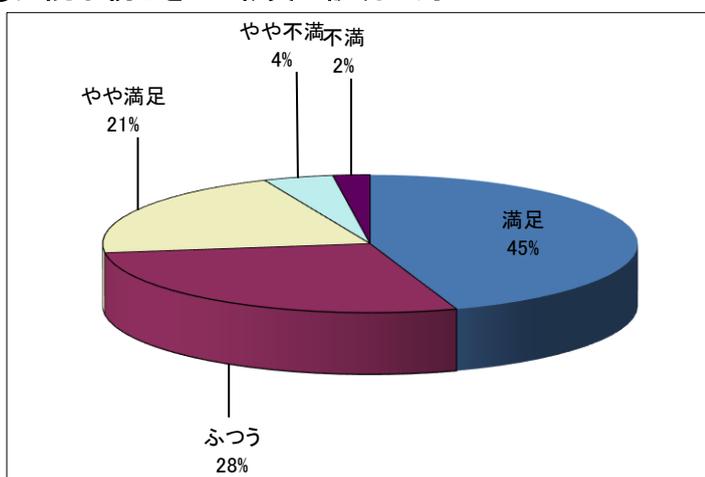
①入院手続きや入院のための説明書類の分かりやすさ



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1%上回る、50%の評価となりました。また、「不満」及び「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る12%の評価となっており、総合的に改善されていないとの評価をいただきました。加えて、約半数の方が満足されていない評価結果を真摯に受け止め、改善の必要性を認識しています。今後も入院手続きにかかる説明及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分かりやすい内容にしていまいります。

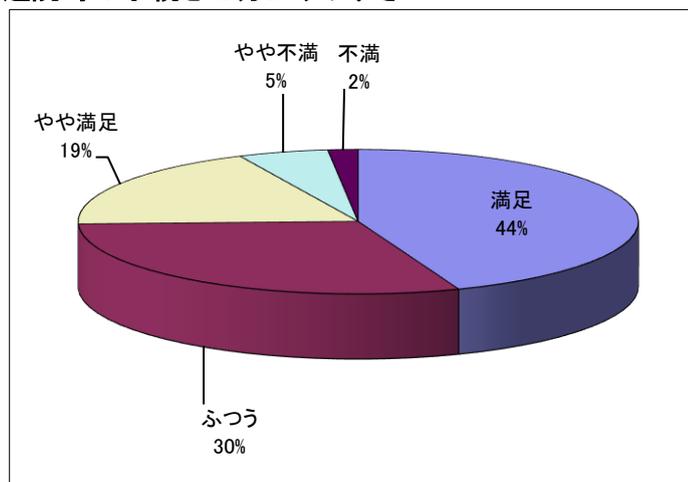
②入院手続きをした職員の説明や対応



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%のご評価を頂きました。また「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同様の6%のご評価となっており、患者さんの満足度は、前年度よりやや改善したとのご評価をいただきました。しかし、更なる改善の必要性も認識しており、今後も職員による説明について、更に患者さんやご家族にとって分かりやすくなるように、継続して指導し改善してまいります。

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4%下回る63%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7%の評価となりました。前年度から改善していないとの評価結果を真摯に受け止め、改善の必要性を強く認識しています。今後退院時の手続きについて病棟や受付の手続き方法などを再度検証し、患者さんやご家族にとって、分かりやすくなるように改善してまいります。