

平成28年度 入院患者満足度調査 結果

近江八幡市立総合医療センター

平成28年度入院患者満足度調査について

当医療センターでは、皆様の率直なご意見、ご要望を医療・サービスの向上に活かすため、アンケート調査を以下のとおり実施いたしました。ご回答いただいた患者様、ご家族の方、ご協力いただき誠にありがとうございました。

調査対象 調査実施期間における全退院患者
(小児科、死亡退院、病状により本人が回答不可能な場合は除く。)

調査期間 平成29年3月1日(水)～平成29年3月31日(金)

回収率	配布数	回答数	回答率
	536枚	205枚	38.2%

入院するまでの手続きについて

昨年度、一昨年度の結果と比較すると、「満足」と回答する方が増加している反面、「やや不満」「不満」と回答する方の割合も増加しています。

「満足」と回答した方からは「丁寧でわかりやすかった」「手続きはスムーズに行われた」という意見もいただきましたが、「やや不満」「不満」と回答した方は「手続き、書類が多い」「時間がかかった」という意見でした。

医師、看護師の対応について

医師、看護師の対応について、説明、対応、配慮、技術の項目ごとに調査を行いました。

医師の対応については各項目で95%以上の方に「満足」「やや満足」という回答をいただきました。「不満」「やや不満」と感じた方は、説明の不十分さや冷たい話し方を理由とされていました。

また、看護師の対応については医師と同様に各項目で93%以上の方に「満足」「やや満足」という回答をいただきました。接遇や説明、技術について「不満」「やや不満」と感じる方が多いようでした。これらについては人によってばらつきがあるという指摘も複数ありました。

一部、「不満」と感じる方もいらっしゃるため、指摘事項の改善が必要ではありますが、医師、看護師の対応については、多くの方に満足いただいております、感謝の言葉も多く寄せられました。

その他の職種の対応について

対応が良いという回答が多かった職種は、清掃員、看護助手、薬剤師、受付事務、病棟事務員、管理栄養士で、入院患者と接する機会の多い職種が多く回答されていました。「どの職種も丁寧に親切であった」という意見もいただきました。

一方で、対応が悪いという回答が多かったのは受付事務員、清掃員、会計でした。受付事務員、会計については態度や対応の冷たさ等の接遇や説明不足についての意見が多く寄せられ、改善が必要であると考えられます。

食事・清掃・プライバシーについて

食事・清掃・プライバシーに関する調査では、「満足」「やや満足」と回答された方の割合が食事については79.7%、清掃については94.6%、プライバシーについては95.1%となっています。この結果は、食事・清掃については昨年度よりも向上していますが、プライバシーについては昨年度より減少しています。

3項目のなかでもっとも低かった食事については「味付けが合わない」「魚料理のにおいが気になる」等の意見がありました。

昨年度より減少したプライバシーについては、同室患者に関する意見が多く、工夫が必要な部分があるようです。

全体的な印象について

「今回の入院は、全体的に満足のいくものでしたか？」という質問では96.9%の方に「満足」「やや満足」と回答いただきました。

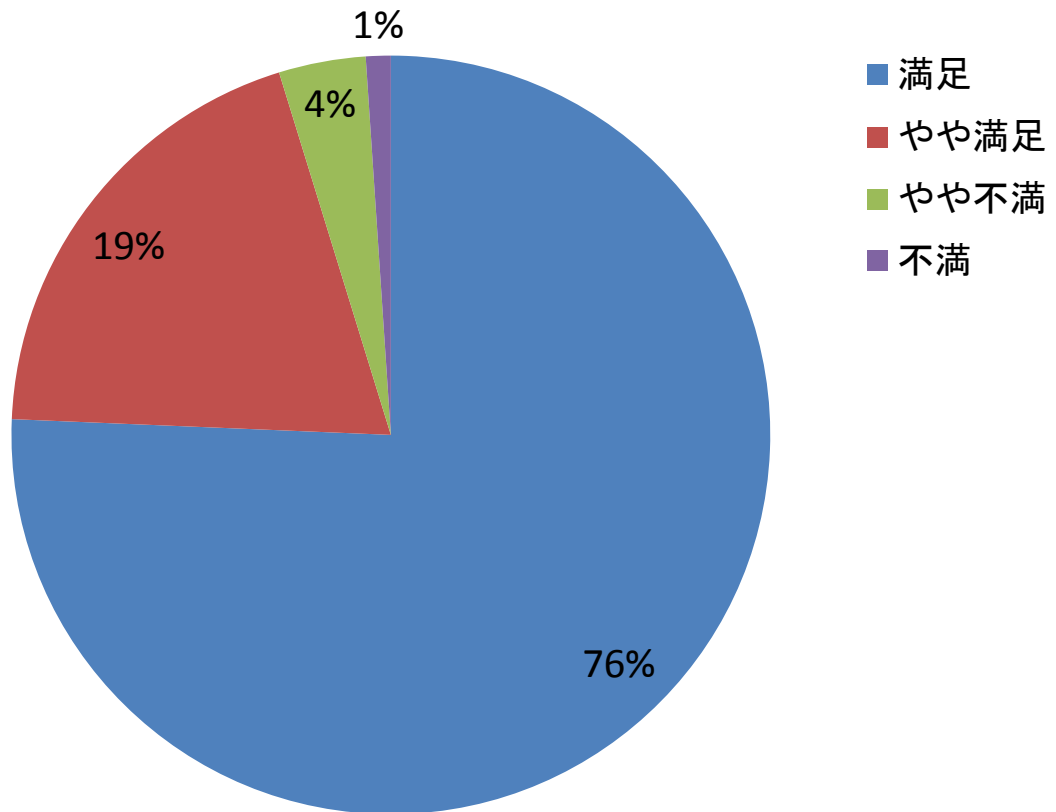
また、「今回の入院で良かったこと・嬉しく感じたことはありましたか」という質問では80.2%の方が「あった」と回答し、そのなかには職員の対応が親身であったこと、親切な対応に励まされたことを挙げる方も多くいらっしゃいました。

総括

患者等の意見は ①現状・事実の確認 ②対応(方針)の決定 ③意見者への回答 が素早く行われることが肝要です。意見者の要望・提案が採用された場合はもちろん、たとえ実現できない場合であっても事実・現状の把握を行った上で検討をし、当院の考え方を伝えることが意見者の不満の解消につながります。

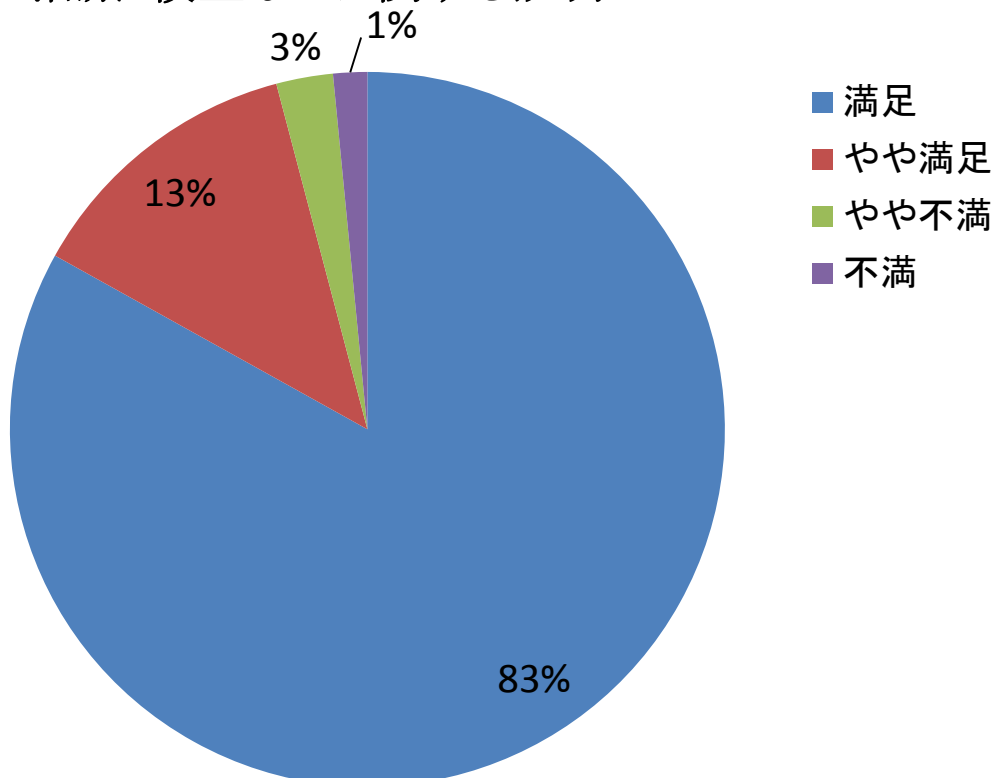
今回の調査では、満足度を問う質問で多くの方から「満足」「やや満足」という回答を得ました。今後、より多くの患者様に満足して退院いただくために、今回いただいた意見を真摯に受け止め、全職員が必要な部分は改善を行い、賞賛していただいた点は今後も継続して取り組んでいく必要があります。

入院するまでの手続きについてはいかがでしたか。

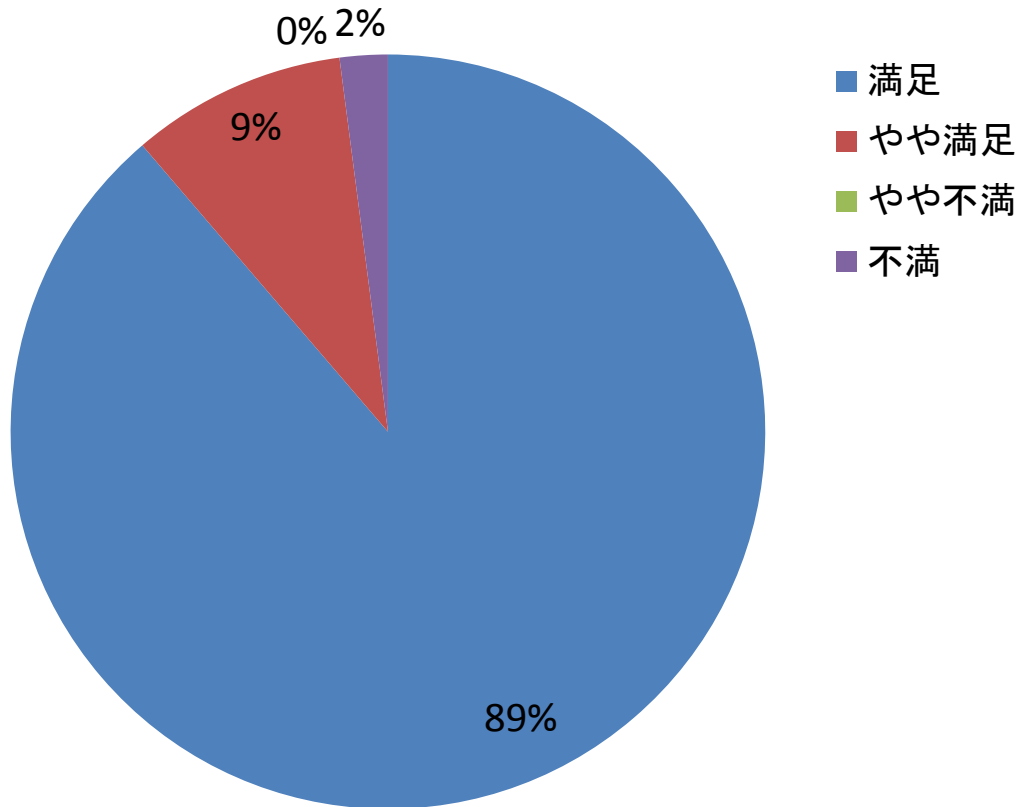


以下の医師の対応について、いかがでしたか？

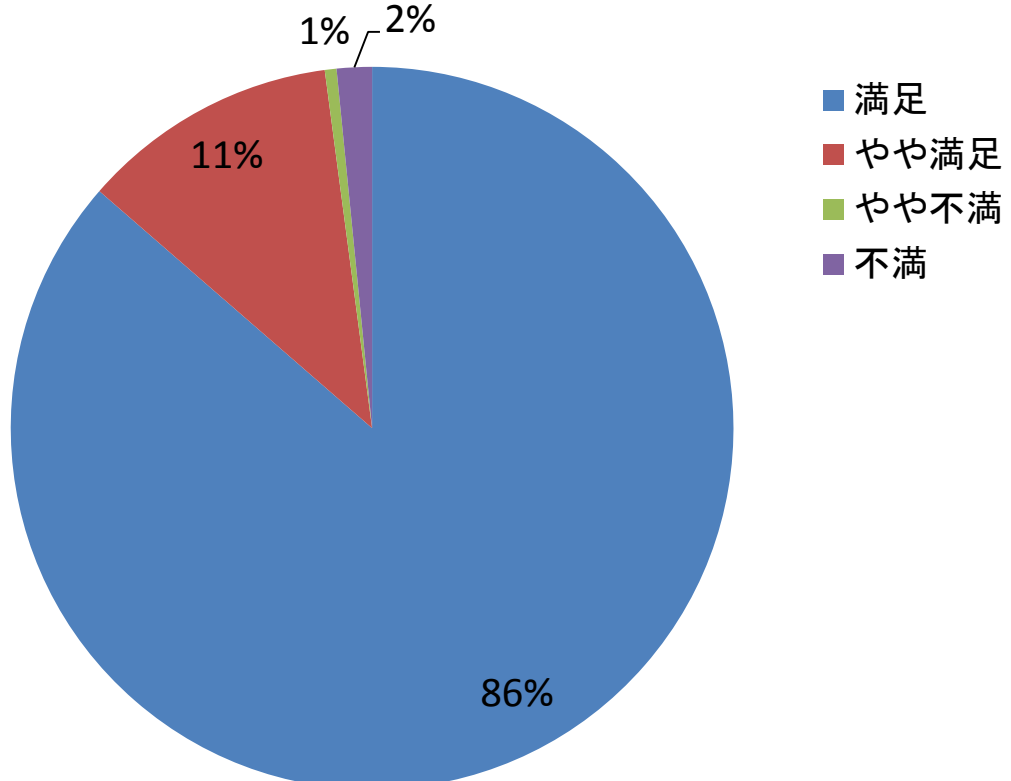
1. 病状・治療・検査などに関する説明□



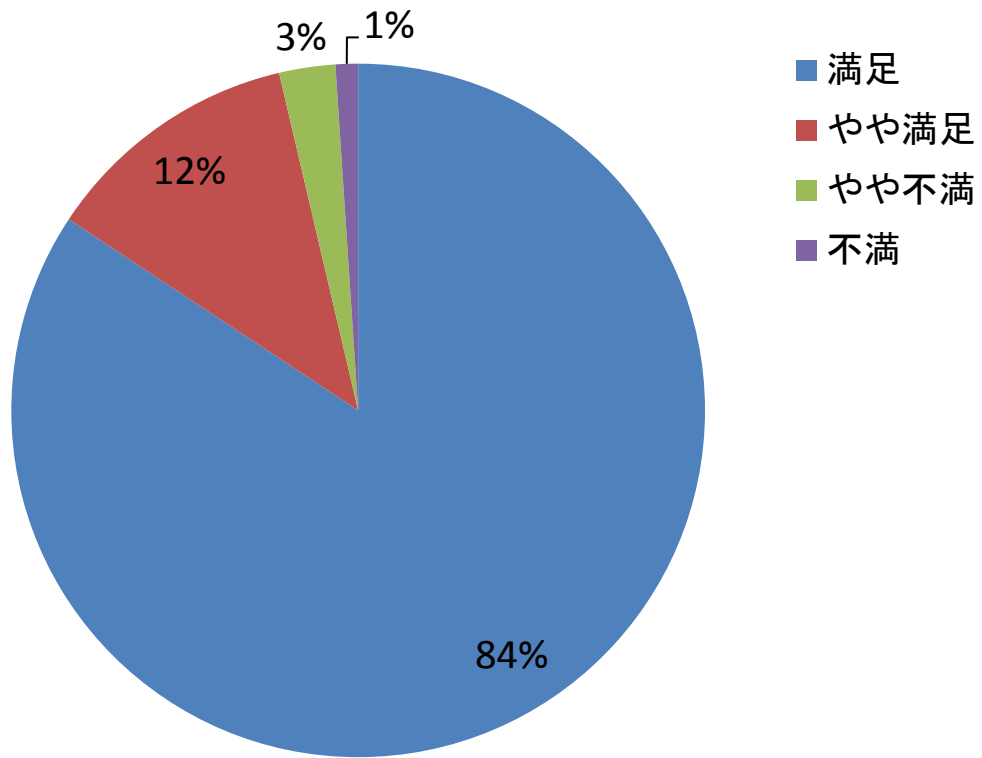
2. 対応(態度・言葉遣い・親切さ・熱心さ・責任感等) □



3. あなたの意向や気持ちに対する配慮

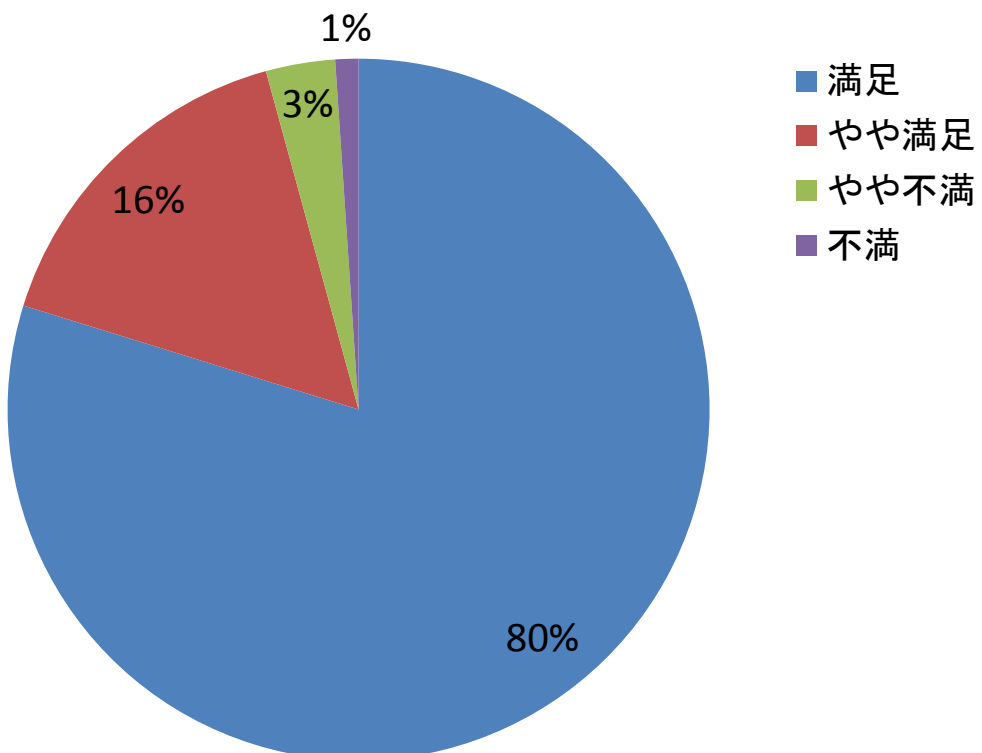


4. 技術(処置・治療等)

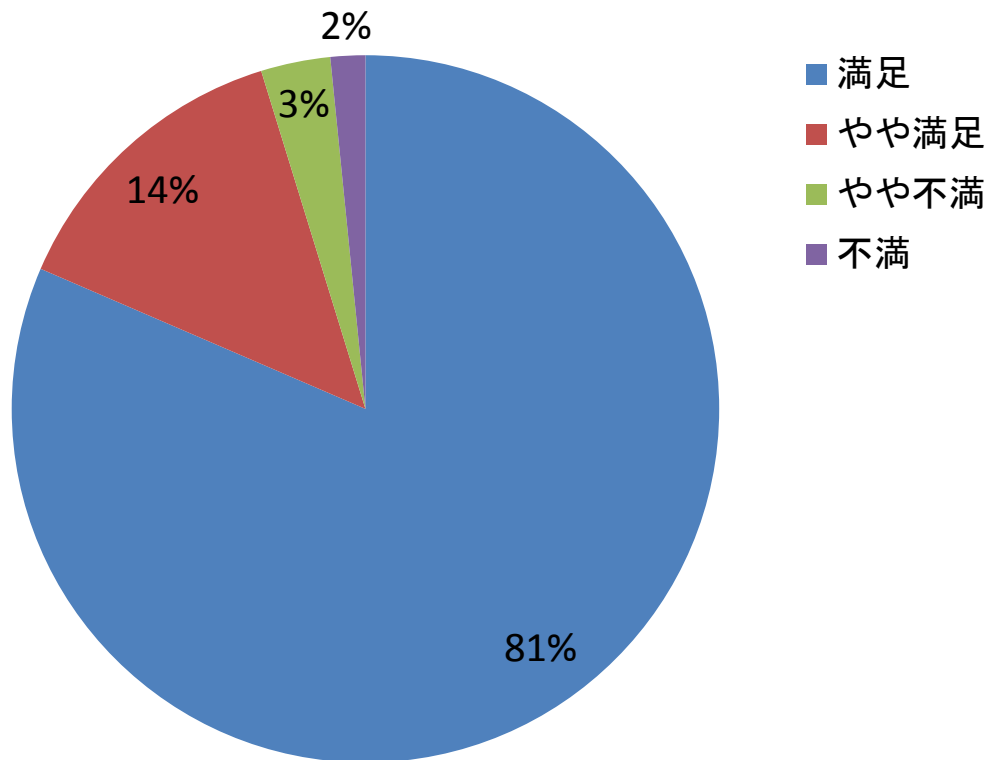


以下の看護師の対応について、いかがでしたか？

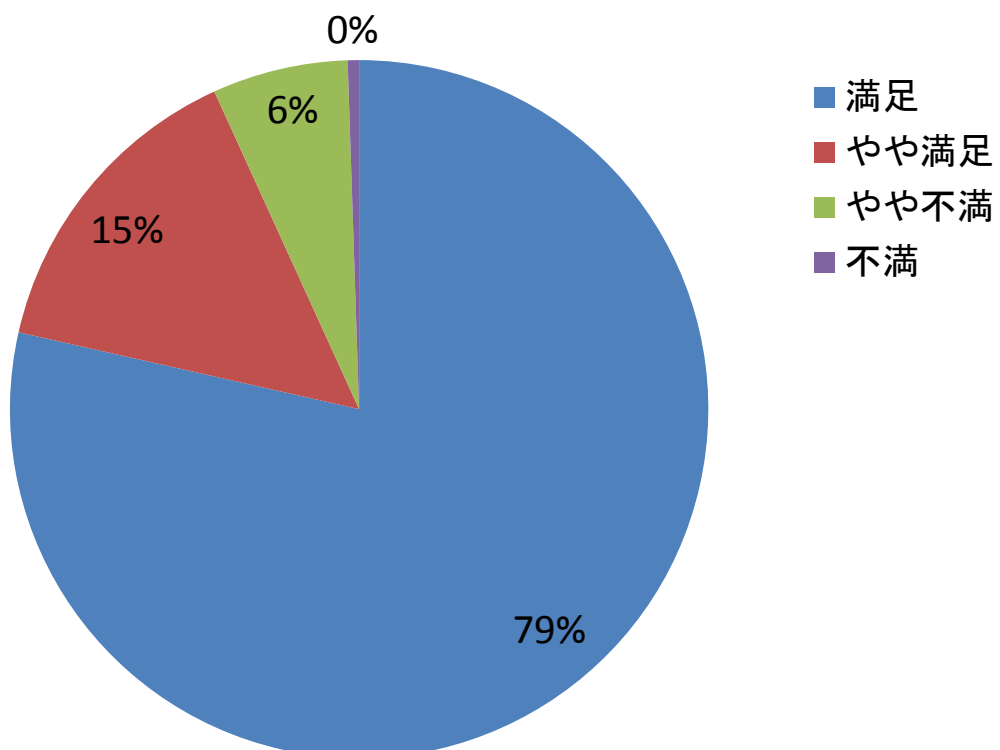
1. 入院生活上や退院後の生活等の説明



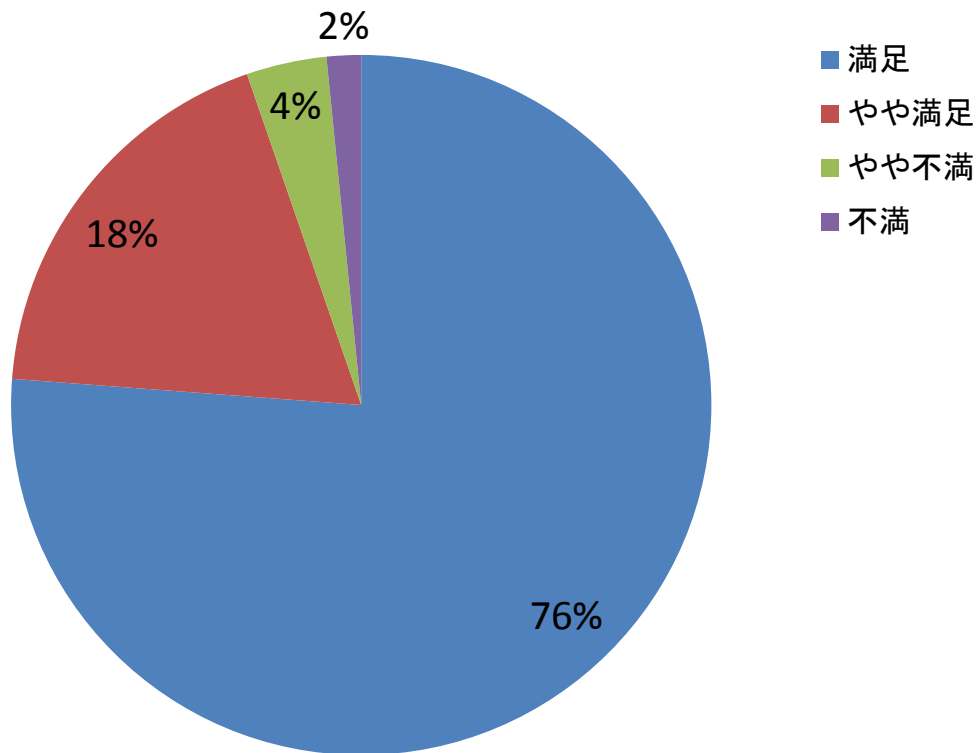
2. 対応(態度・言葉遣い・親切さ・熱心さ・責任感等)



3. あなたの意向や気持ちに対する配慮

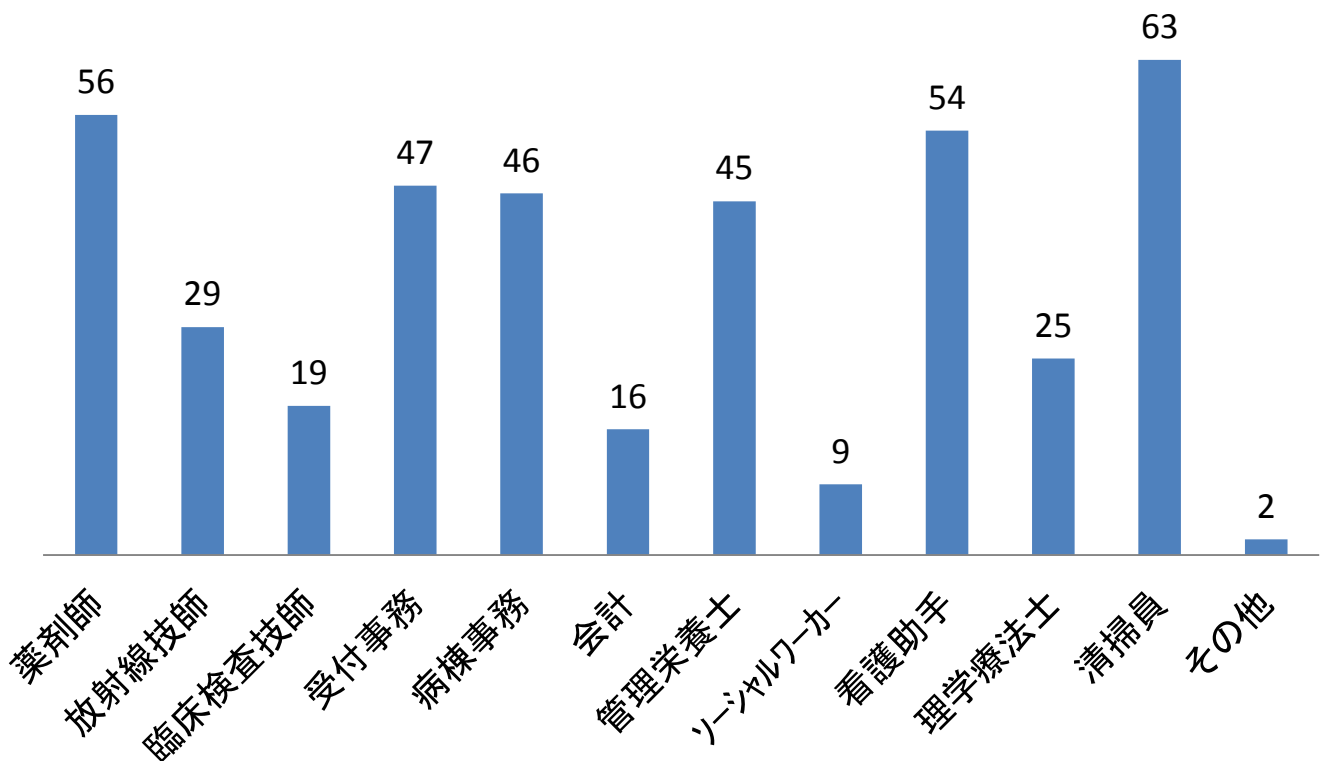


4. 技術(処置・治療等)

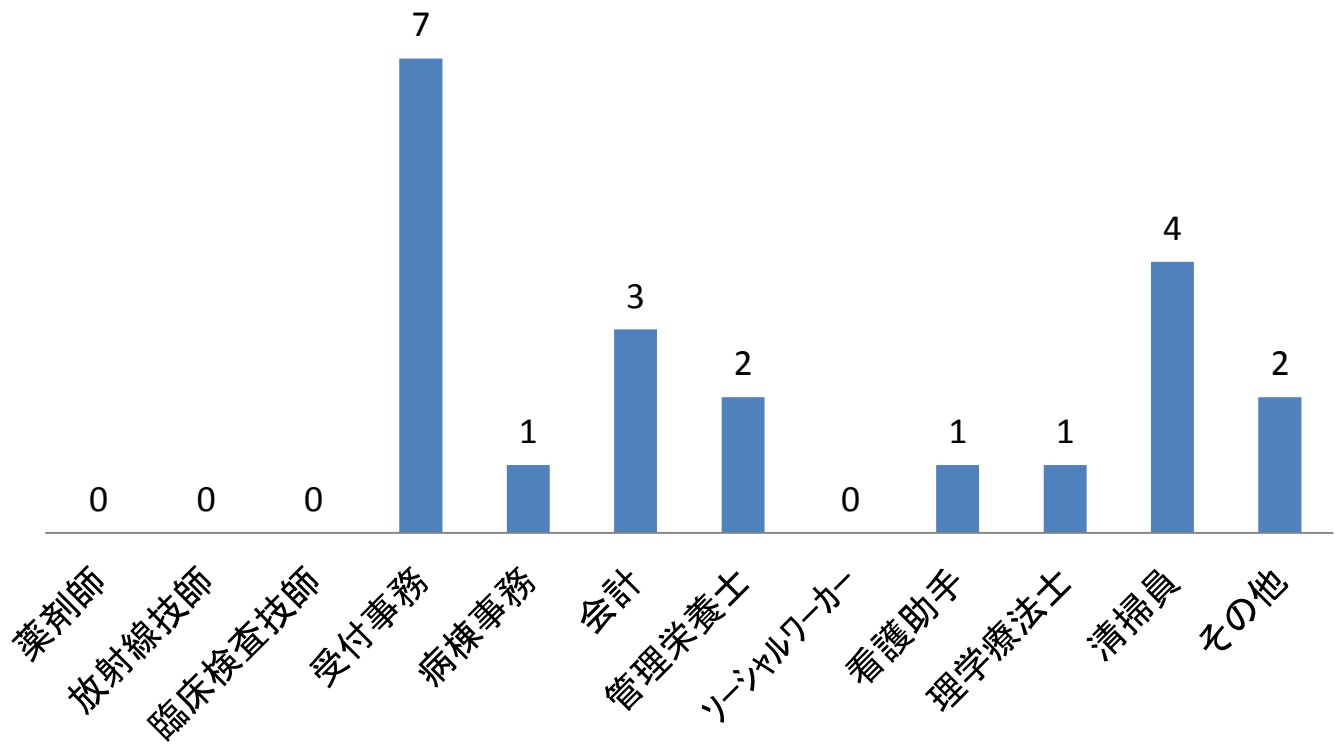


医師・看護師以外の仕事や対応について、いかがでしたか？

1. 良いと思った職種は何ですか？

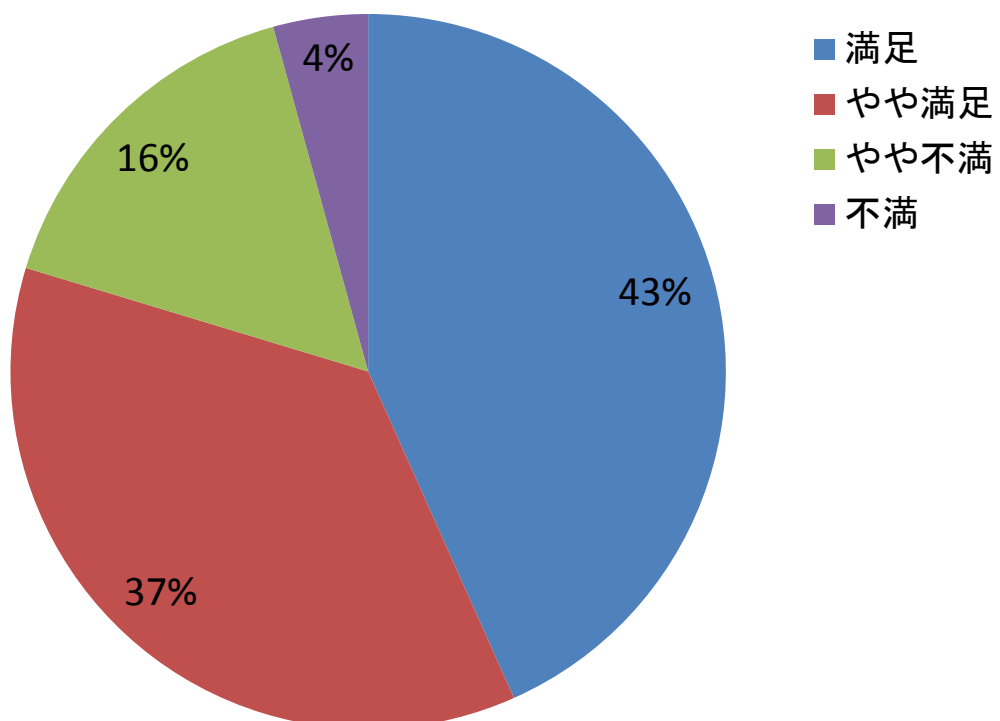


2. 悪いと思った職種は何ですか？

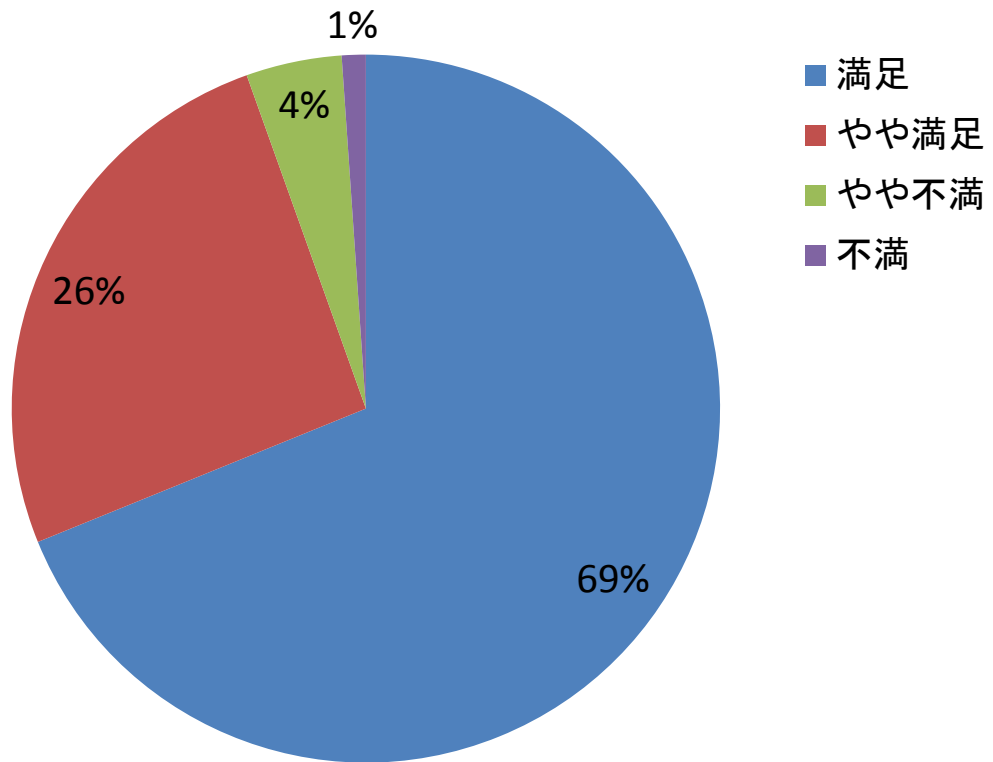


次の内容について、いかがでしたか？

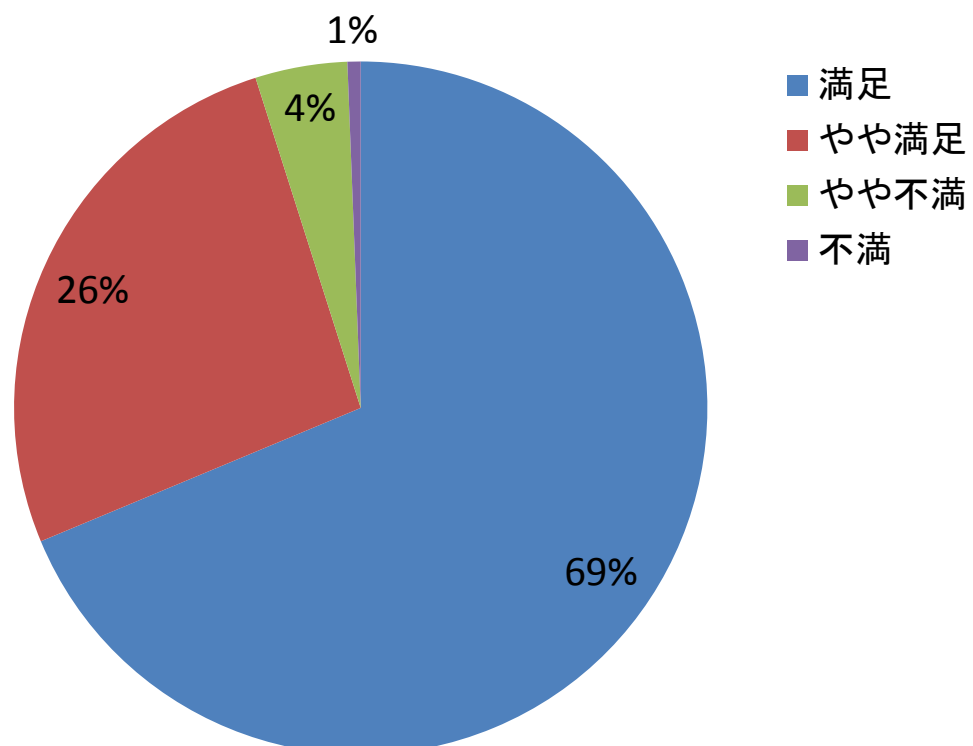
1. 食事



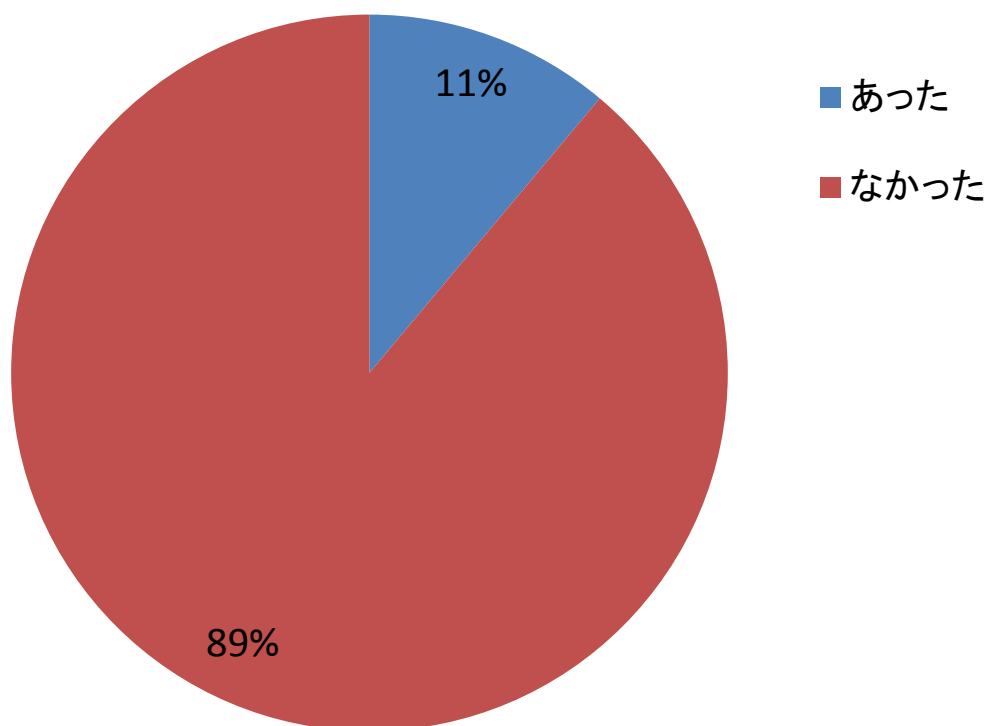
2. 清掃



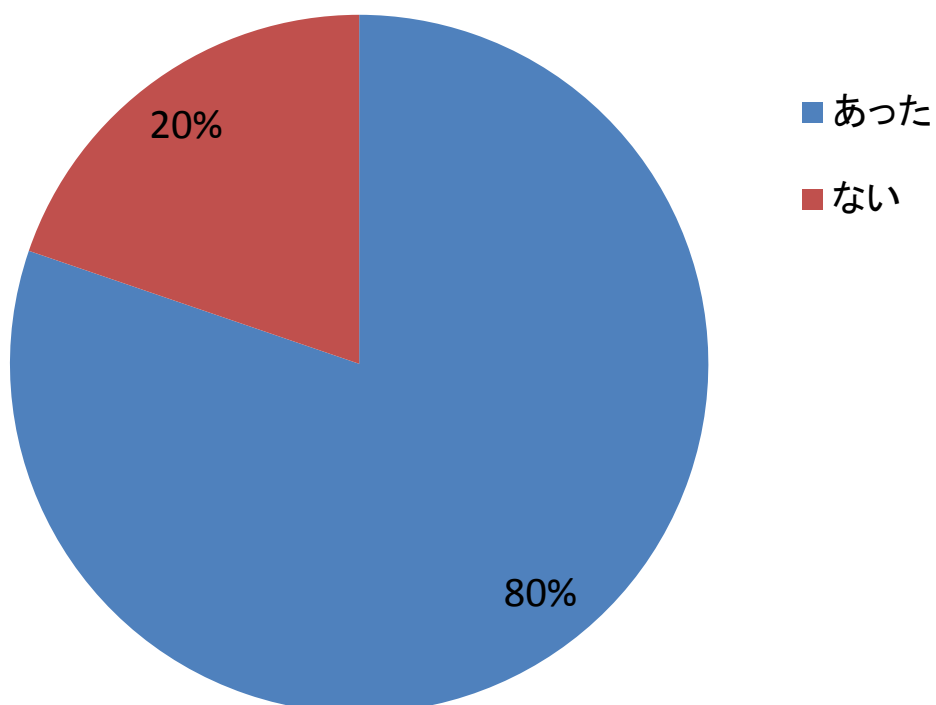
3. プライバシー(個人情報)への配慮



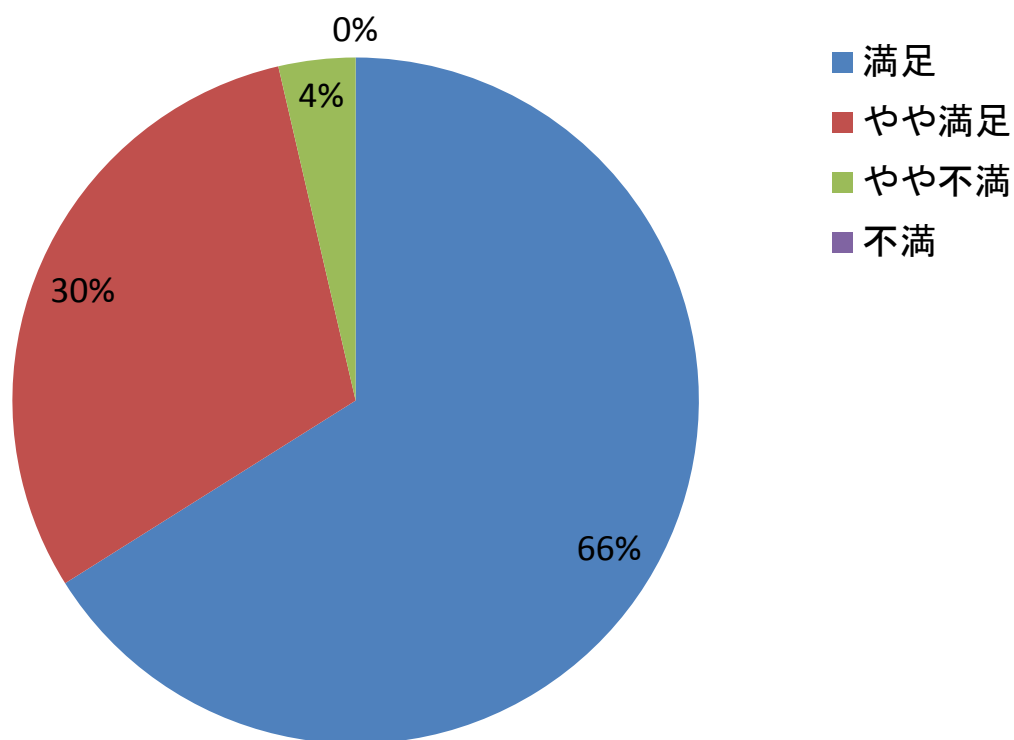
上記以外で、不服・不満に感じたことはありましたか。



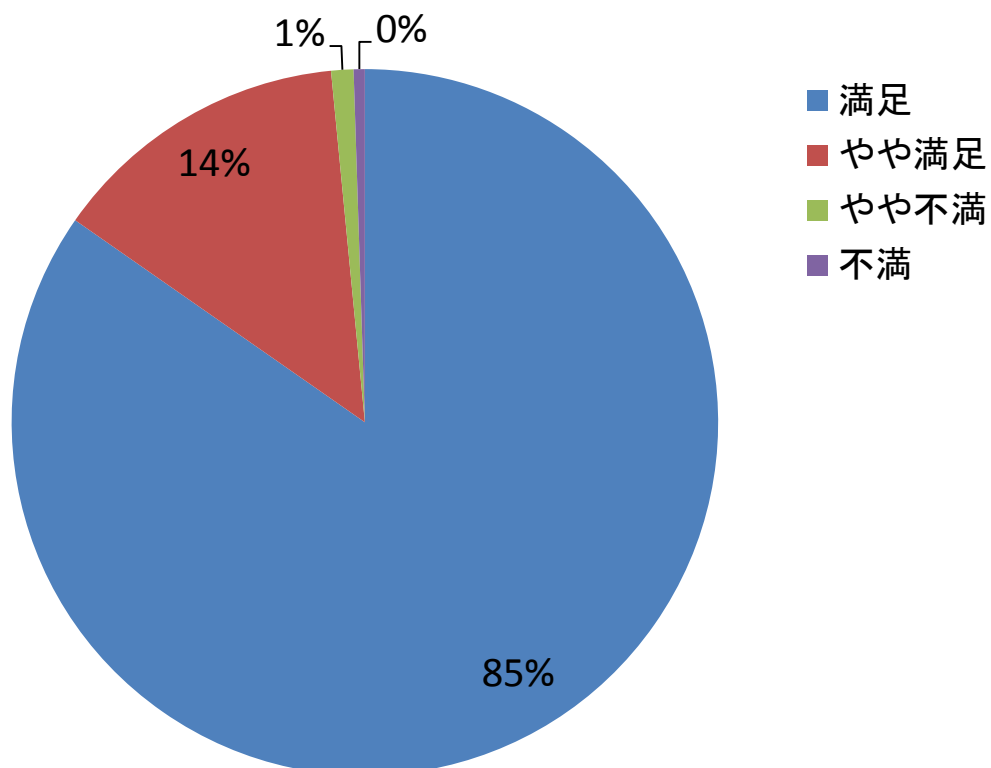
今回の入院で良かったこと・嬉しく感じたことはありましたか。



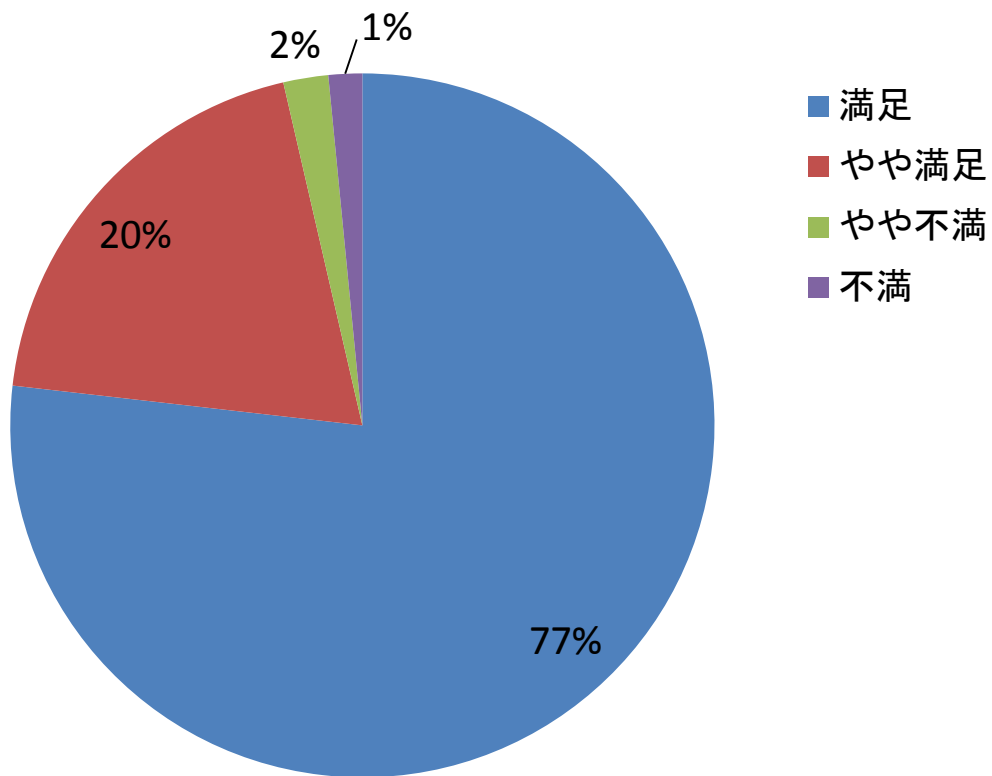
今回の入院は、全体的に満足のいくものでしたか？



万一、再び入院が必要になったとき、
当医療センターを利用したいと思いますか？

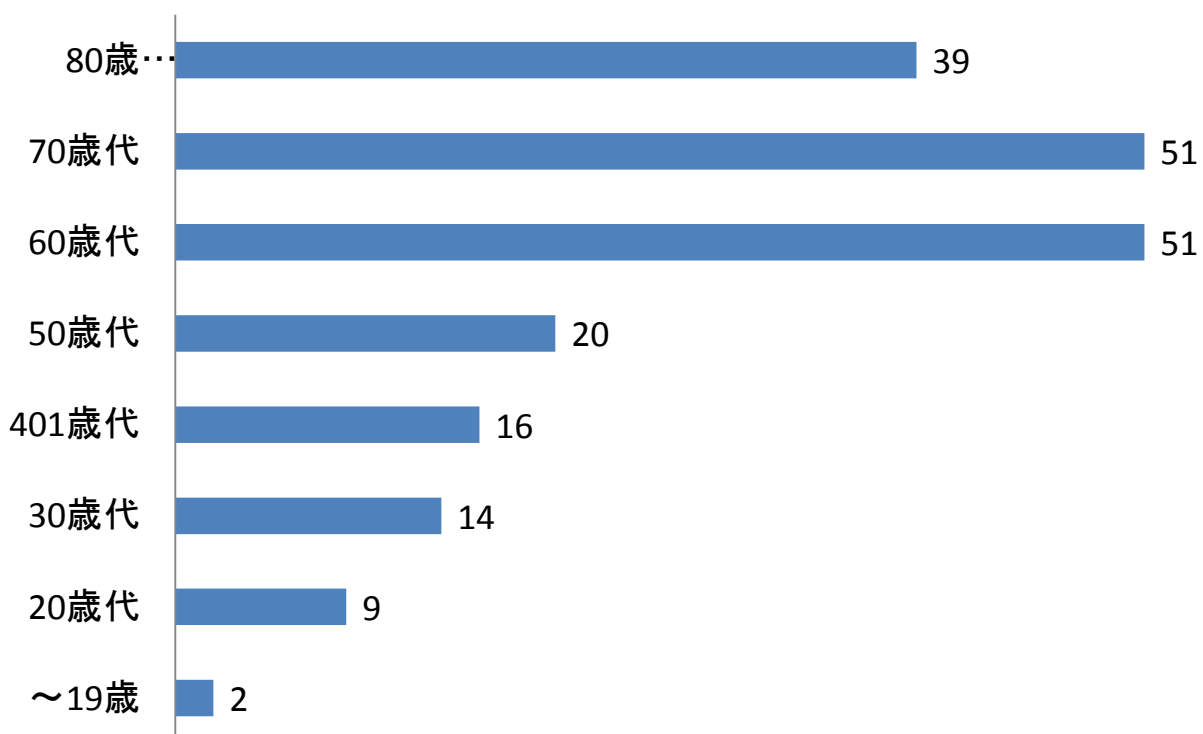


万一、家族や友人が病気になったとき、
当医療センターを薦めたいと思いますか？

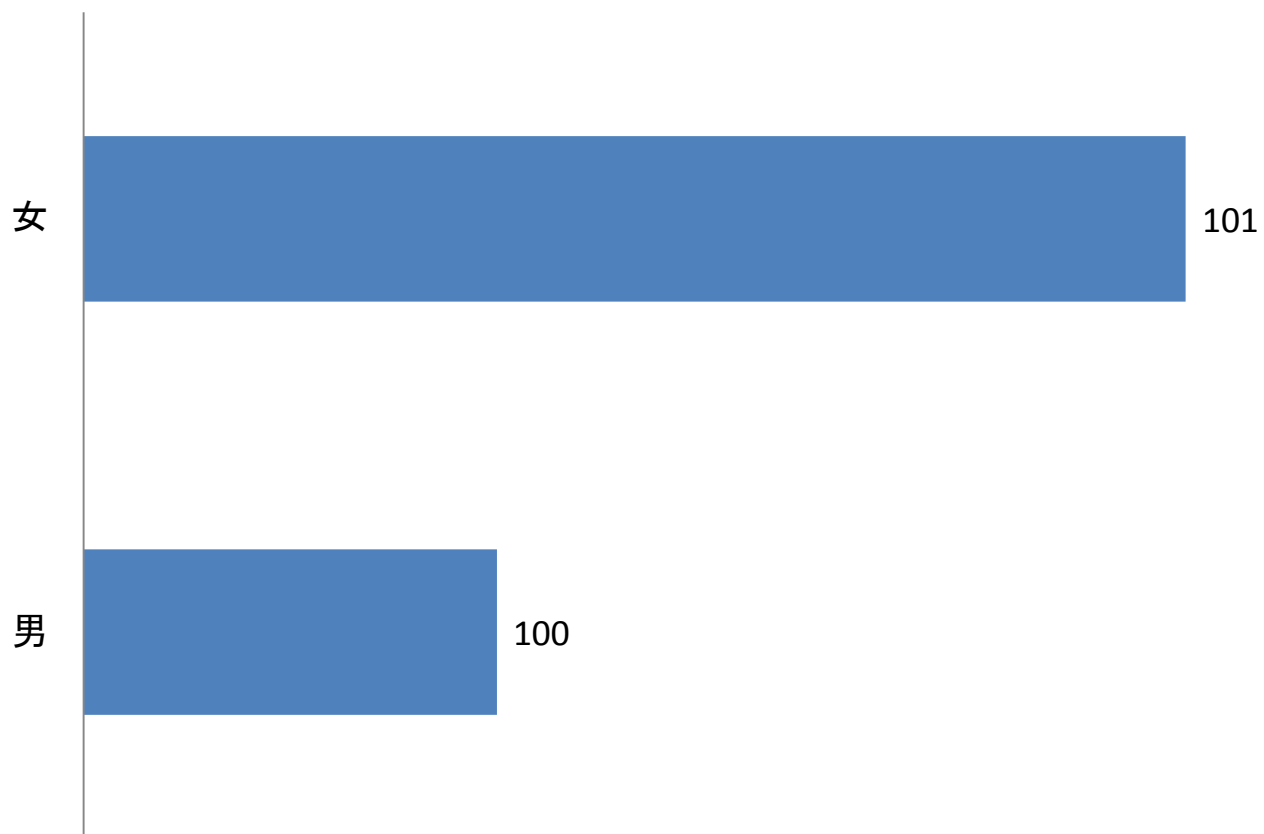


最後に、あなたご自身についてお聞きします。

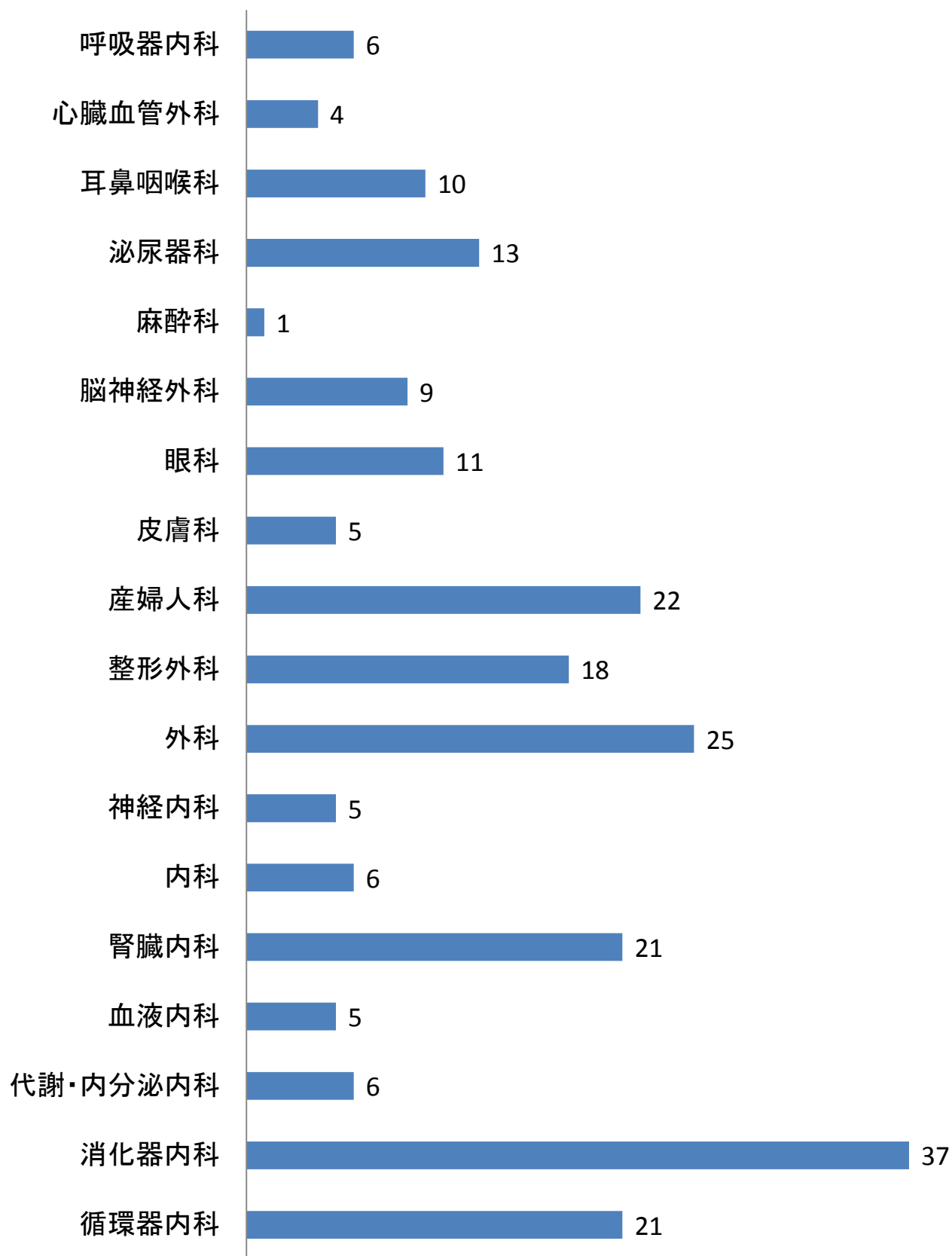
1、年齢



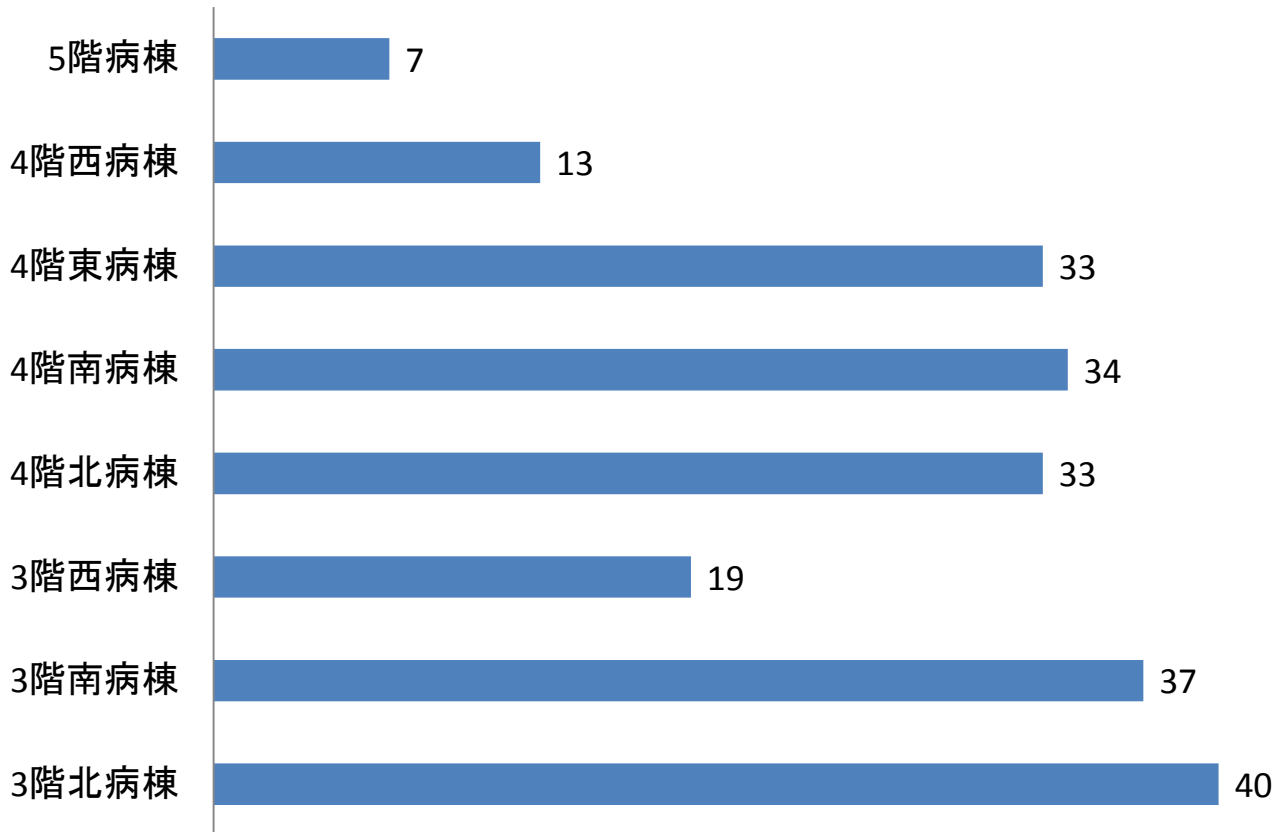
2. 性別



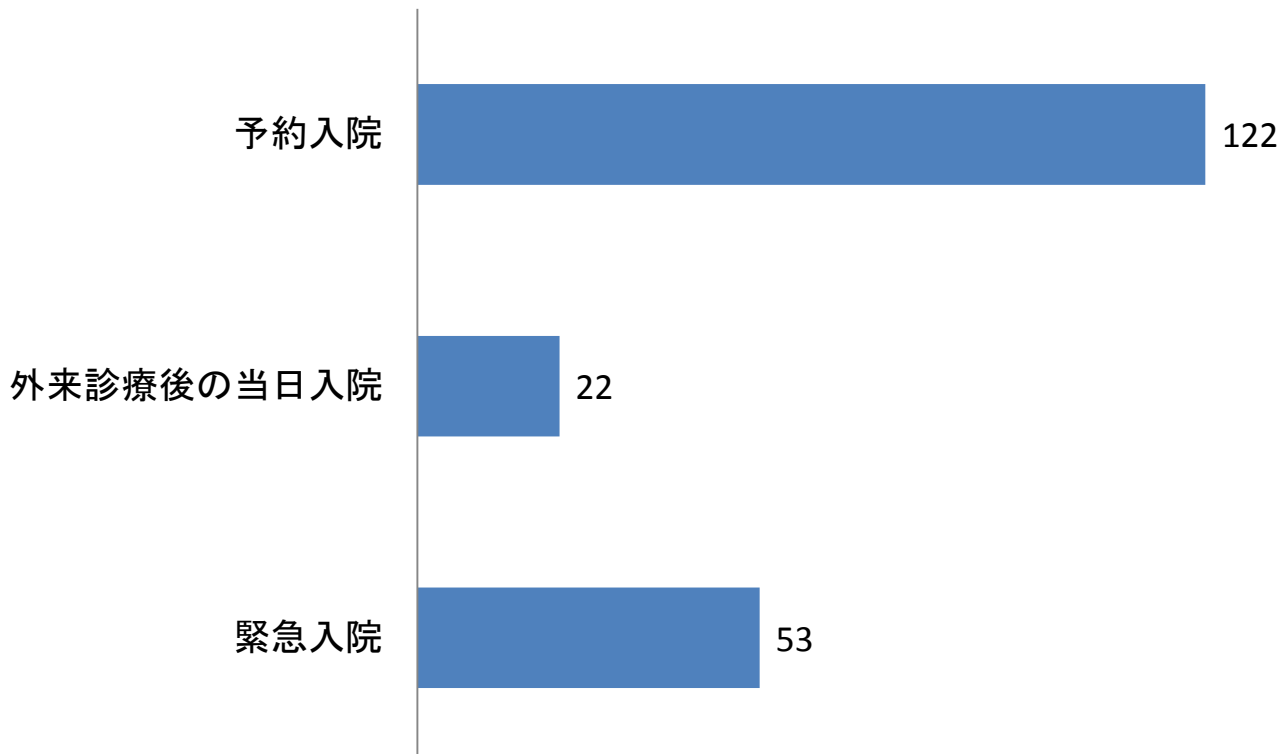
3. 診療科



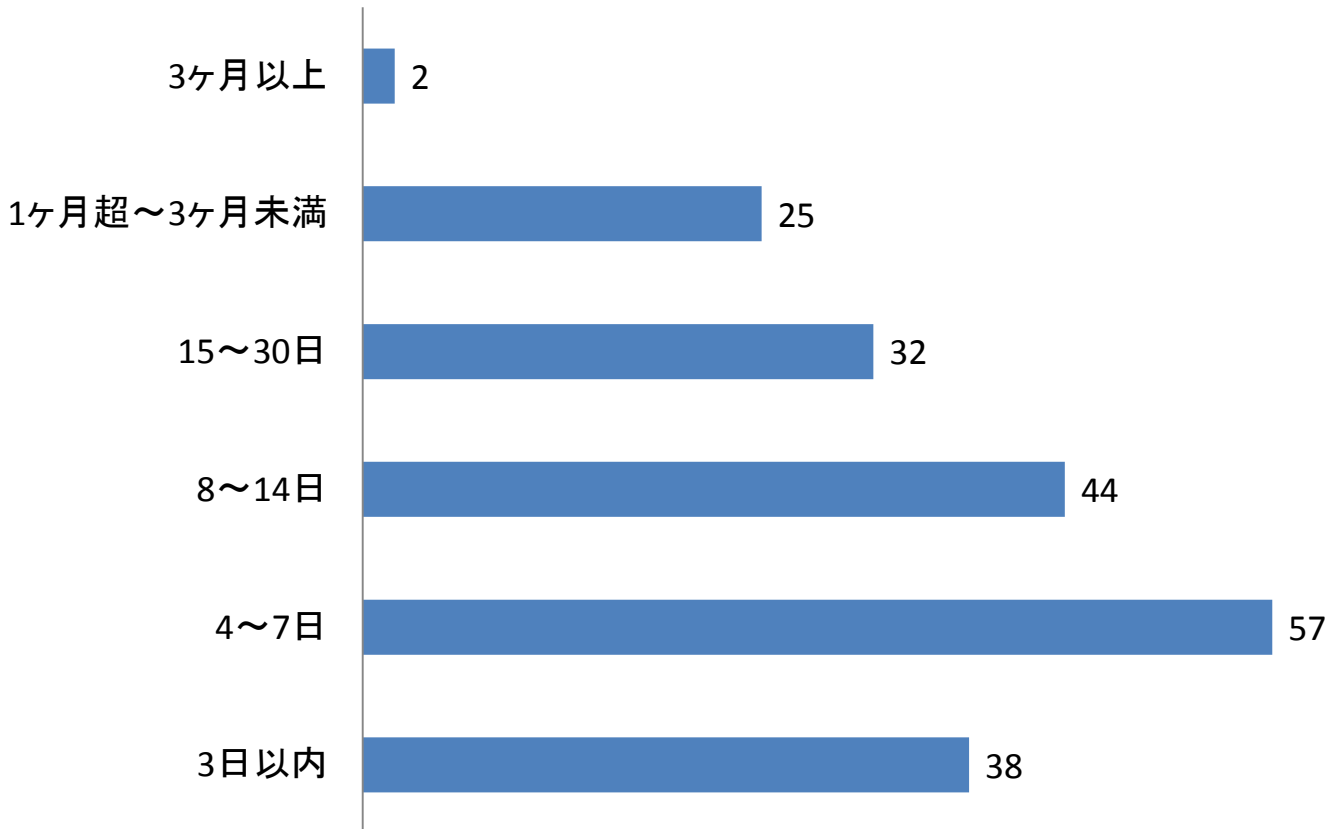
4. 病棟



5. 今回、どのような状況で入院されましたか。



6. 今回、どのくらい入院されましたか。



7. 当医療センターを選んだ理由は 何ですか？

