

患者満足調査

結果報告書

入院

2019年10月15日～11月15日

1. 概要

(ア) 調査目的

本調査研究においては、患者の実態や当病院への評価・満足度を明らかにし、マーケティング情報の蓄積を通して、病院経営・運営の検討及び立案を目的とした。

(イ) 調査要綱

- ・実施期間：2019年10月15日から11月15日まで
 - ・対象患者：病棟入院患者
 - ・実施場所：2A、3F、4FのNSステーション付近に設置
 - ・配布方法：入院中患者は封筒にて配布。
新規入院患者は入院手続き時に配布。
 - ・調査内容：対象者の属性、施設設備、個別満足度、自由意見等。
 - ・サンプル数：入院34件
(内、無効回答は0件)
- 有効回答率：100%

2. 使用調査票

アンケート用紙は A3 両面印刷にて配布

アンケート調査表【入院】

当院で「受診される病種」となるよう、調査票を作成しております。ご利用いただいております皆様からのご意見を幅広くいただき、よりよい病院づくりの基盤とさせていただきます。入院生活の中で感じたこと、率直なご意見をお聞かせください。

三徳会総合病院

【質問項目】

1. 入院されている診療科 ()

2. 性別 男性 女性

3. 年代 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上

■施設・設備についてお尋ねします。

1. トイレ及び洗面所は清潔で使いやすかったですか？

2. 病棟及び病室の照明は使いやすかったですか？

3. 病棟及び病室内の静かさはよいと感じますか？

4. 病室の設備(テレビ・ロケーター・カーテン等)は使いやすかったですか？

5. 入浴・シャワーを 이용하실方にお尋ねします。

■医師についてお尋ねします。

1. 病状に対して適切な対応はありましたか？

2. 病状の経過に対する説明や治療方針について、医師から十分な説明はありましたか？

3. 病状の経過に対する説明や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や不安は、医師に解消されましたか？

4. 担当医に接感がありましたか？

5. 医師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはよいと感じましたか？

■病棟看護職員についてお尋ねします。

1. 面しやすし雰囲気はよいと感じましたか？

2. 病棟の静けさや清潔感に満足していますか？

3. 患者様の様々な悩みや不安に対する適切な対応はありましたか？

4. 看護職員の説明に納得ができましたか？

5. 看護職員同士の連携はよいと感じますか？

6. 看護職員から医師への連絡はスムーズに行っていましたか？

7. 看護職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはよいと感じましたか？

8. 患者様のプライバシーの確保は満足していますか？

9. ナースコールを押された際に看護職員が速やかな対応はありましたか？

10. 看護職員の介助で身体を移動された際の苦痛はありましたか？

11. シーツが濡れた際すぐに交換されましたか？

12. 看護職員に身体を触られても不快に感じませんでしたか？

13. 緊急時(バイパスマ)の対応は満足していますか？

14. 検査時の説明は丁寧に行っていましたか？

■その他の事項について

◆ 入院時の説明を受けた方にお尋ねします。

◆ 入院時の説明を受けた方にお尋ねします。

◆ 入院時の説明を受けた方にお尋ねします。

◆ 入院時の説明を受けた方にお尋ねします。

◆ 画像検査(レントゲン、CT、MRI)を受けた方にお尋ねします。

◆ 生理学的検査(超音波検査、心電図、経腸鏡検査)を受けた方にお尋ねします。

◆ 栄養指導を受けた方にお尋ねします。

◆ 医師福祉相談室を利用された方にお尋ねします。

◆ リハビリテーションを受けた方にお尋ねします。

■食事について

1. 食事のメニューはよいと感じましたか？

2. 食事の量は適切でしたか？

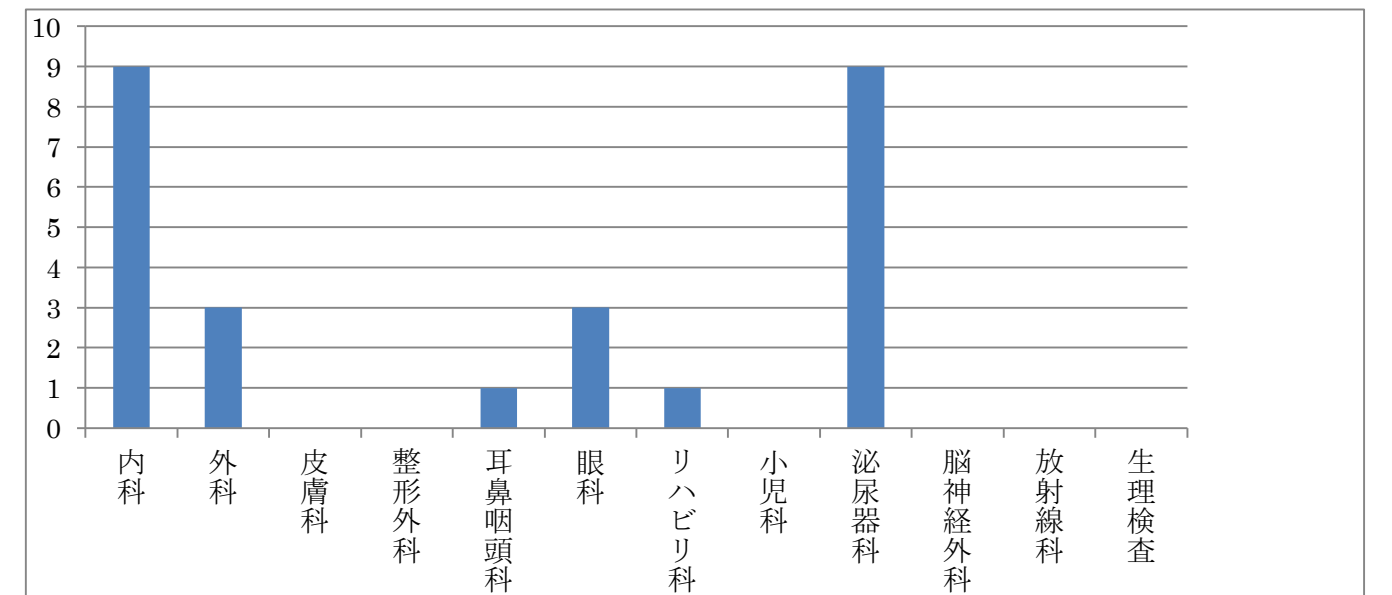
3. 説明はよくわかりましたか？

ご協力ありがとうございました。

3. 調査対象属性

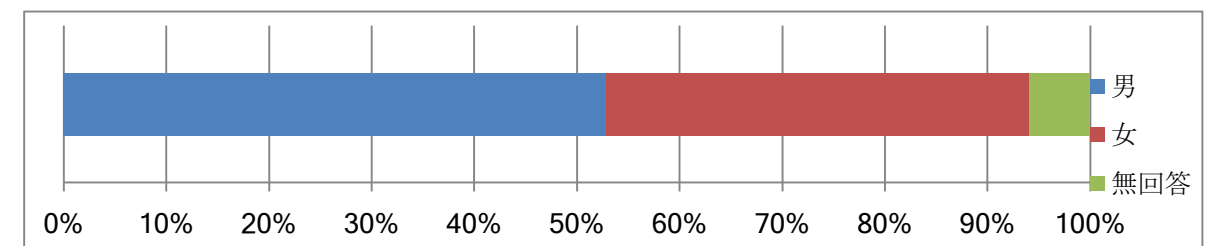
(ア) 診療科目

内科	外科	皮膚科	整形外科	耳鼻咽喉科	眼科	リハビリ科	小児科	泌尿器科	脳神経外科	放射線	生理検査
9	3	0	0	1	3	1	0	9	0	0	0



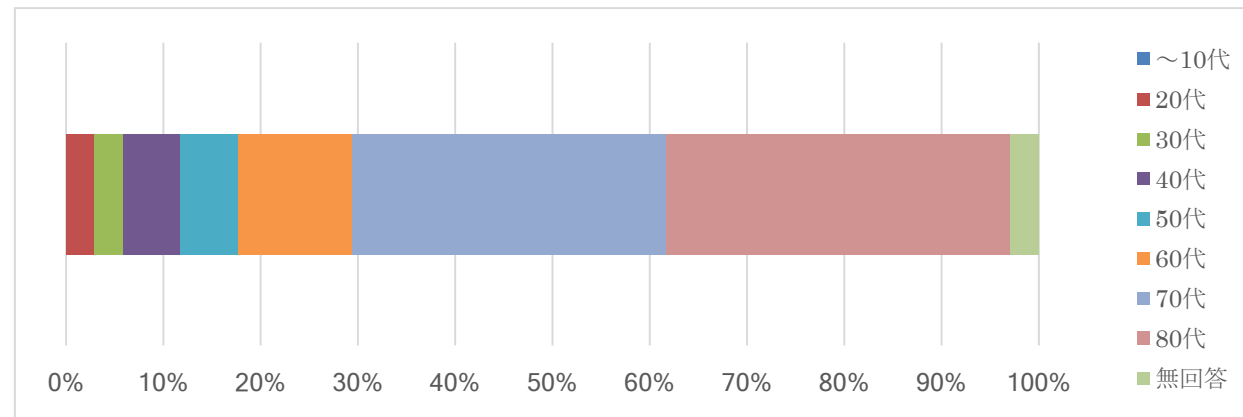
(イ) 性別

男	女	無回答
18	14	2



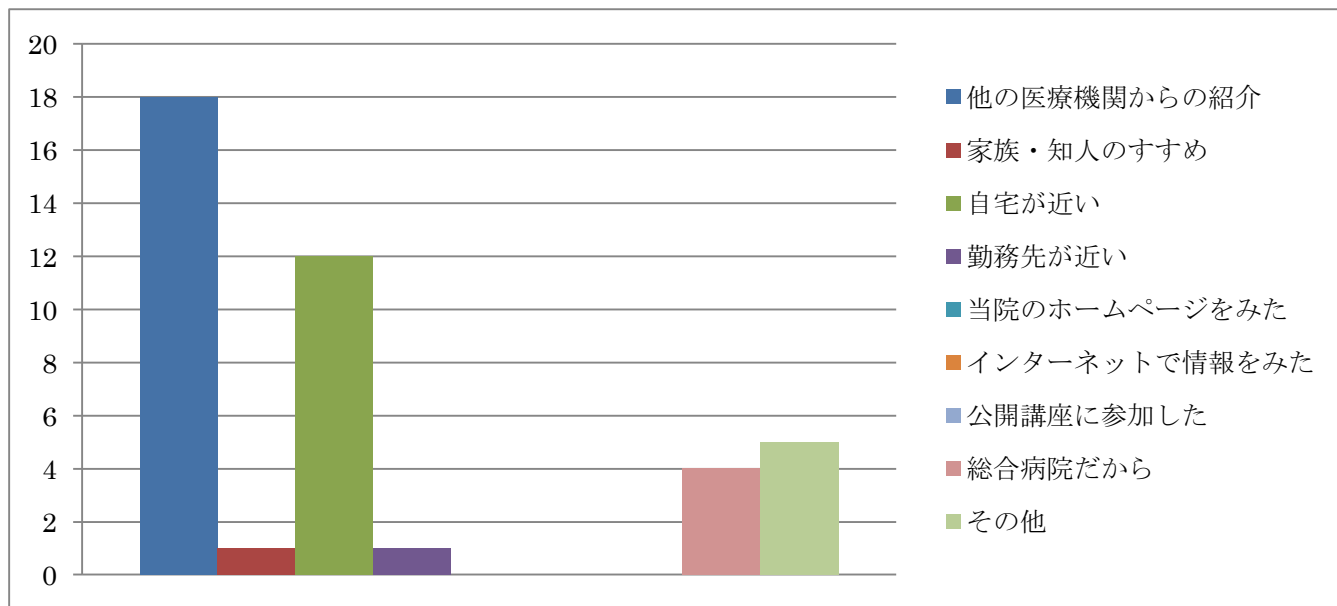
(ウ) 年代

～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	無回答
0	1	1	2	2	4	11	12	1



(エ) 受診のきっかけ

他の医療機関からの紹介	家族・知人のすすめ	自宅が近い	勤務先が近い	当院のホームページをみた	インターネットで情報をみた	公開講座に参加した	総合病院だから	その他
18	1	12	1	0	0	0	4	5



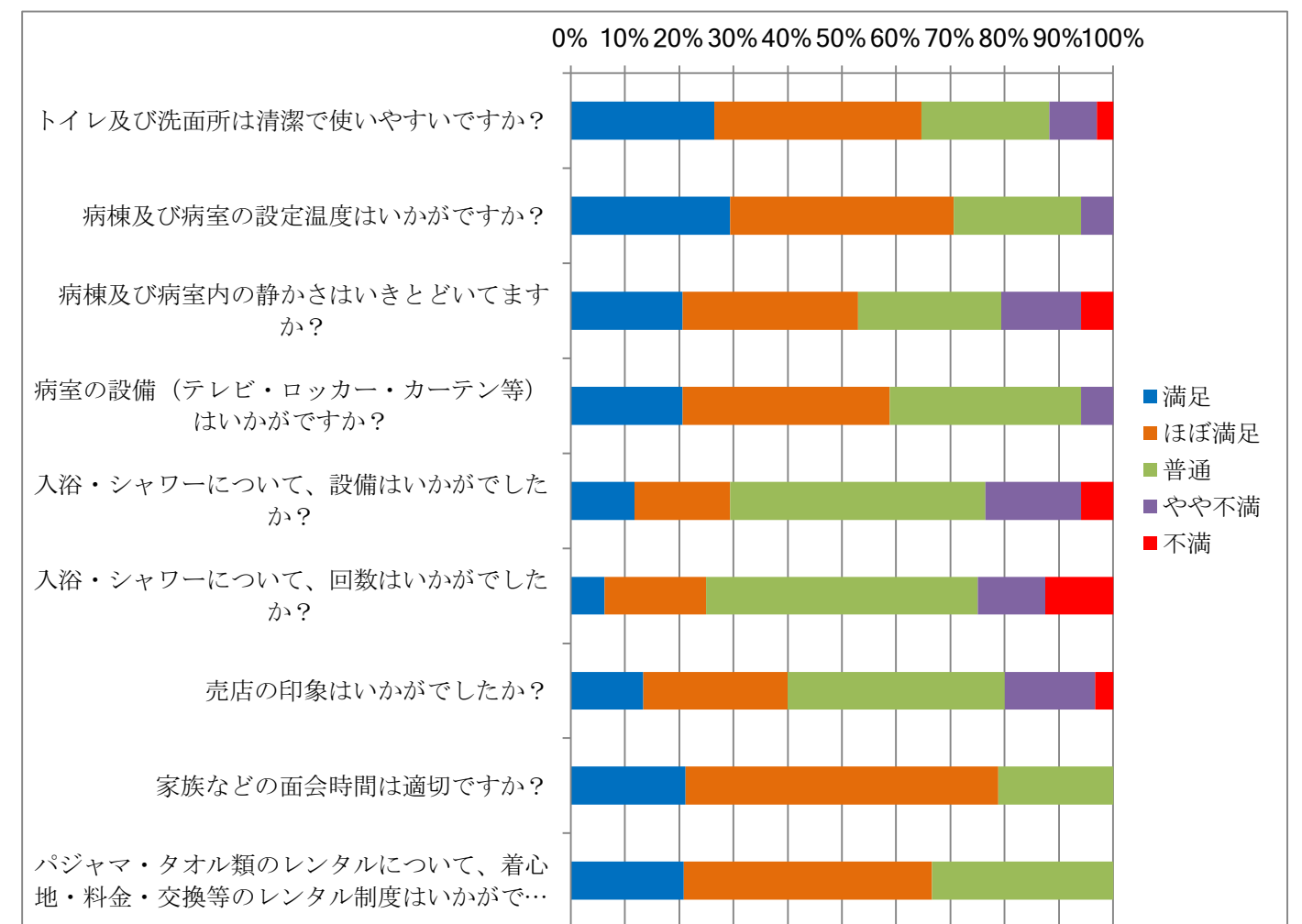
その他のコメント：

入所していた施設の提携先転院のため
 最初は他の病院に行ったが、救急車にて自らの意思で転院
 獨協病院からの紹介
 施設からの救急搬送
 入居していた施設と提携していた。
 他の病院機関でのかかりつけ医師だから

4. 質問

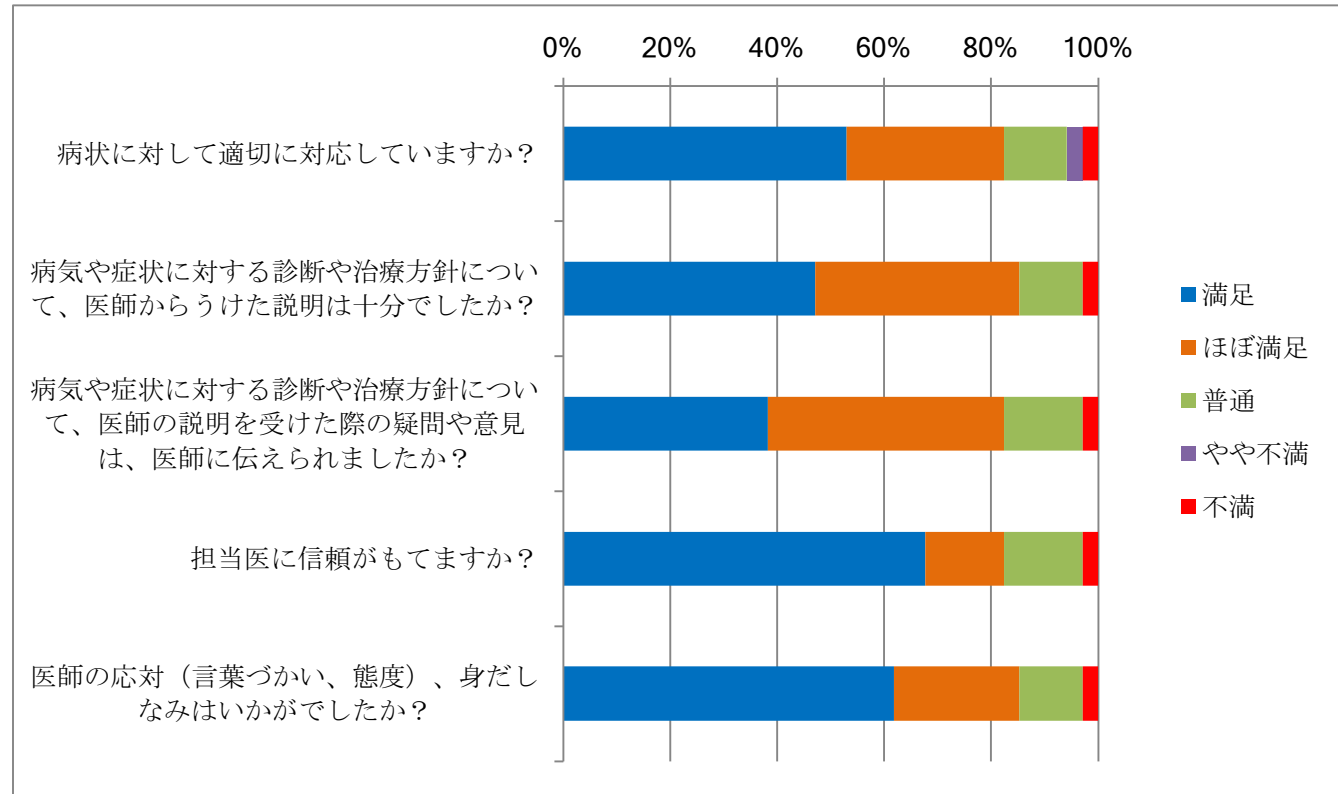
(ア) 施設に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
トイレ及び洗面所は清潔で使いやすいですか？	9	13	8	3	1
病棟及び病室の設定温度はいかがですか？	10	14	8	2	0
病棟及び病室内の静かさはいきとどいていますか？	7	11	9	5	2
病室の設備(テレビ・ロッカー・カーテン等)はいかがですか？	7	13	12	2	0
入浴・シャワーについて、設備はいかがでしたか？	2	3	8	3	1
入浴・シャワーについて、回数はいかがでしたか？	1	3	8	2	2
売店の印象はいかがでしたか？	4	8	12	5	1
家族などの面会時間は適切ですか？	7	19	7	0	0
パジャマ・タオル類のレンタルについて、着心地・料金・交換等のレンタル制度はいかがですか？	5	11	8	0	0



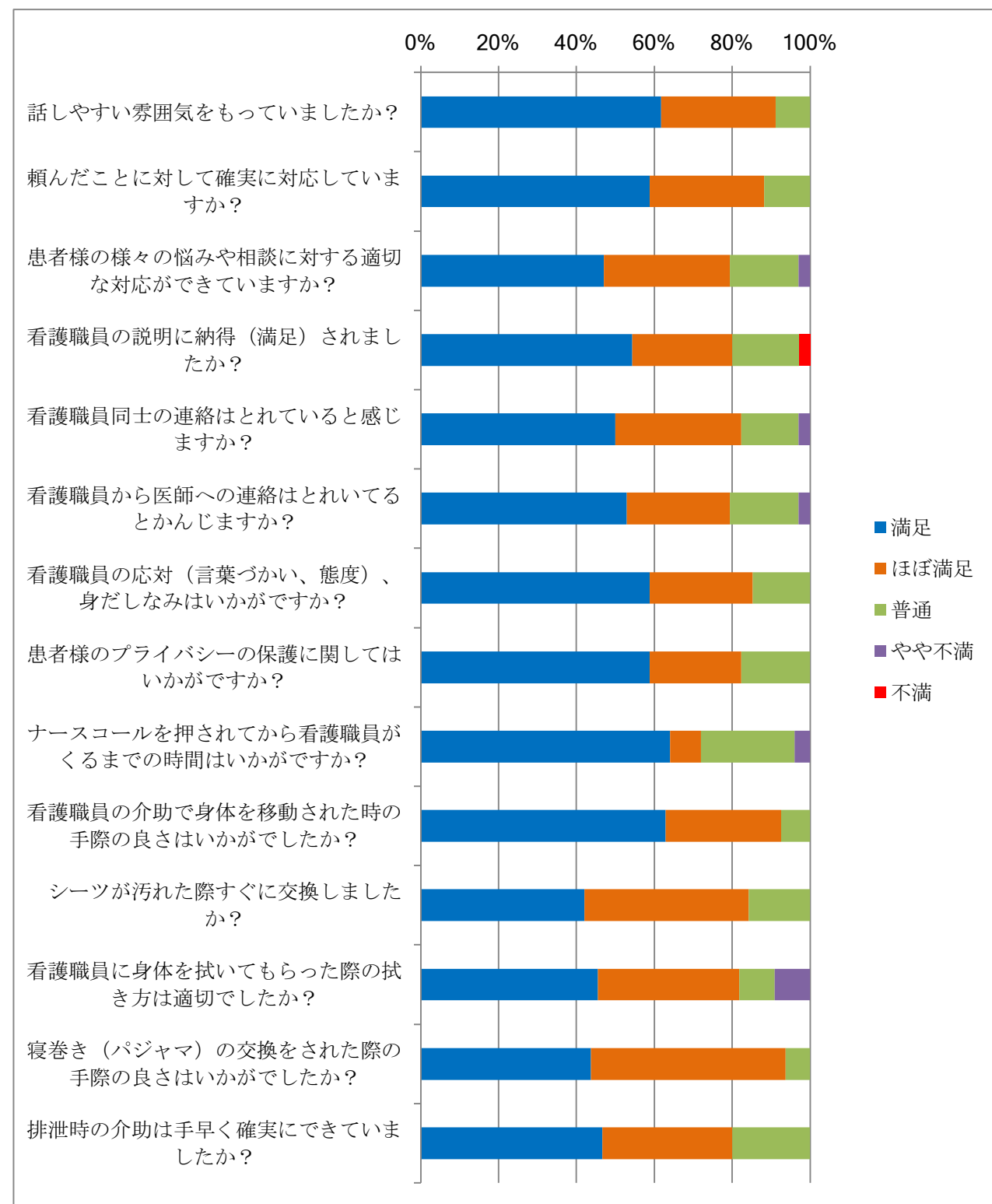
(イ) 医師に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
病状に対して適切に対応していますか？	18	10	4	1	1
病気や症状に対する診断や治療方針について、医師からうけた説明は十分でしたか？	16	13	4	0	1
病気や症状に対する診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？	13	15	5	0	1
担当医に信頼がもてますか？	23	5	5	0	1
医師の応対（言葉づかい、態度）、身だしなみはいかがでしたか？	21	8	4	0	1



(ウ) 病棟看護師に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
話しやすい雰囲気をもっていましたか？	21	10	3	0	0
頼んだことに対して確実に対応していますか？	20	10	4	0	0
患者様の様々の悩みや相談に対する適切な対応ができていますか？	16	11	6	1	0
看護職員の説明に納得（満足）されましたか？	19	9	6	0	1
看護職員同士の連絡はとれていると感じますか？	17	11	5	1	0
看護職員から医師への連絡はとれていると感じますか？	18	9	6	1	0
看護職員の応対（言葉づかい、態度）、身だしなみはいかがですか？	20	9	5	0	0
患者様のプライバシーの保護に関してはいかがですか？	20	8	6	0	0
ナースコールを押されてから看護職員がくるまでの時間はいかがですか？	16	2	6	1	0
看護職員の介助で身体を移動された時の手際の良さはいかがでしたか？	17	8	2	0	0
シーツが汚れた際すぐに交換しましたか？	8	8	3	0	0
看護職員に身体を拭いてもらった際の拭き方は適切でしたか？	5	4	1	1	0
寝巻き（パジャマ）の交換をされた時の手際の良さはいかがでしたか？	7	8	1	0	0
排泄時の介助は手早く確実にできていましたか？	7	5	3	0	0



(エ) 他職員に関する質問

a. 薬剤師

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
お薬の飲み方や効能などについての説明に納得(満足)されましたか？	17	8	3	0	0
薬剤師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	18	8	2	0	0

b. 放射線科

放射線技師の検査に関する説明は十分でしたか？	7	9	4	0	0
放射線技師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	8	8	4	0	0

c. 生理検査

検査技師の検査に関する説明は十分でしたか？	9	7	2	0	0
検査技師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	9	7	2	0	0

d. 栄養科

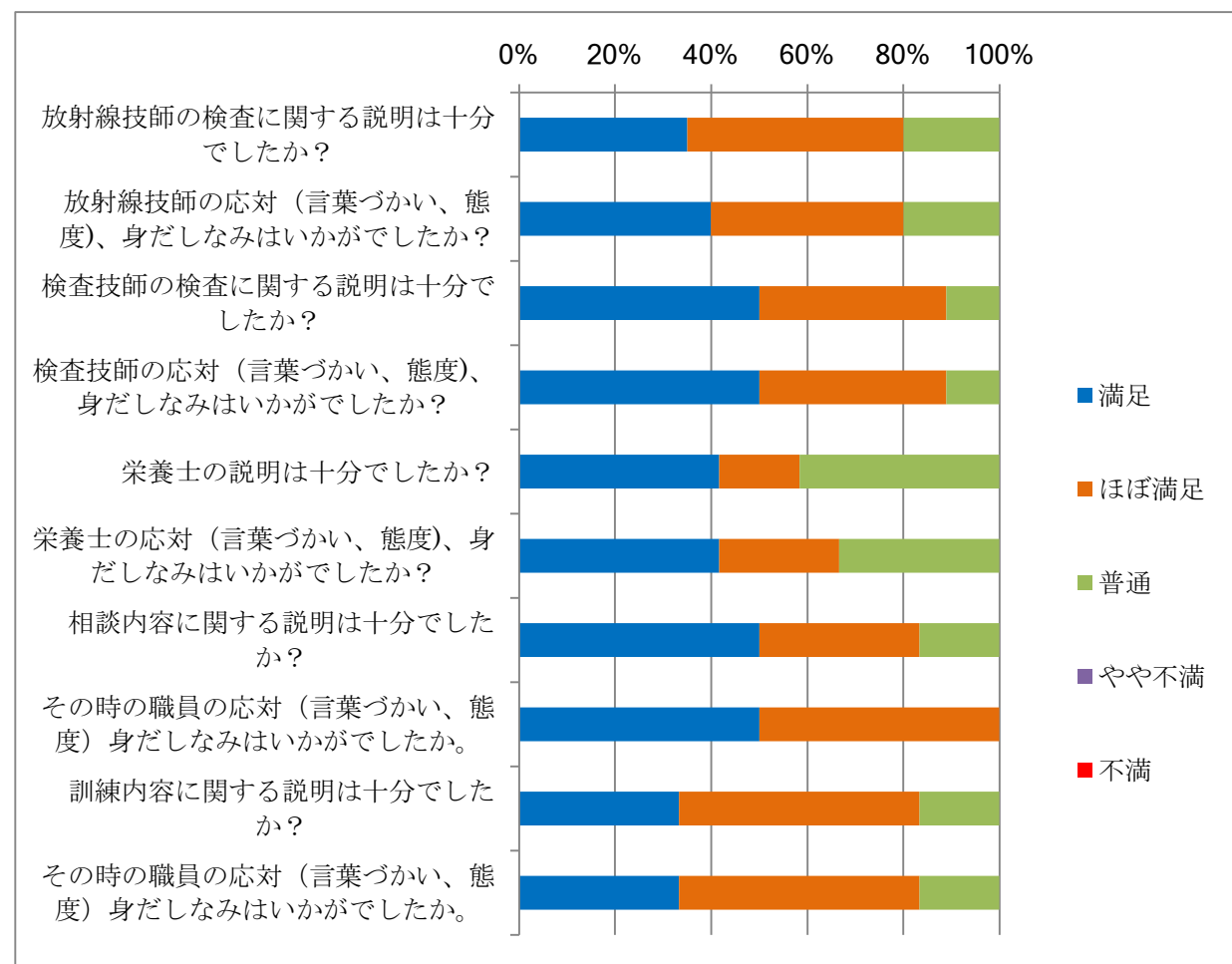
栄養士の説明は十分でしたか？	5	2	5	0	0
栄養士の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	5	3	4	0	0

e. 相談室

相談内容に関する説明は十分でしたか？	3	2	1	0	0
その時の職員の対応(言葉づかい、態度)身だしなみはいかがでしたか？	3	3	0	0	0

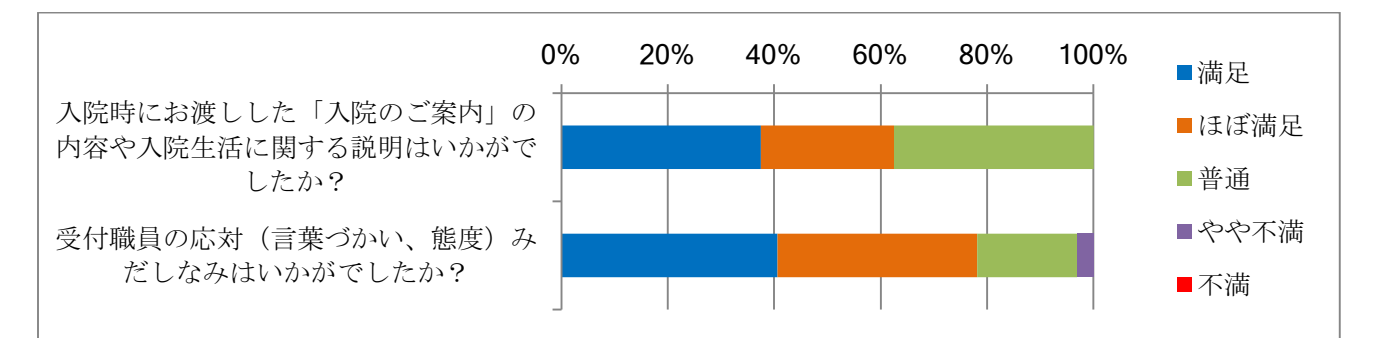
f. リハビリテーション科

訓練内容に関する説明は十分でしたか？	4	6	2	0	0
その時の職員の対応(言葉づかい、態度)身だしなみはいかがでしたか？	4	6	2	0	0



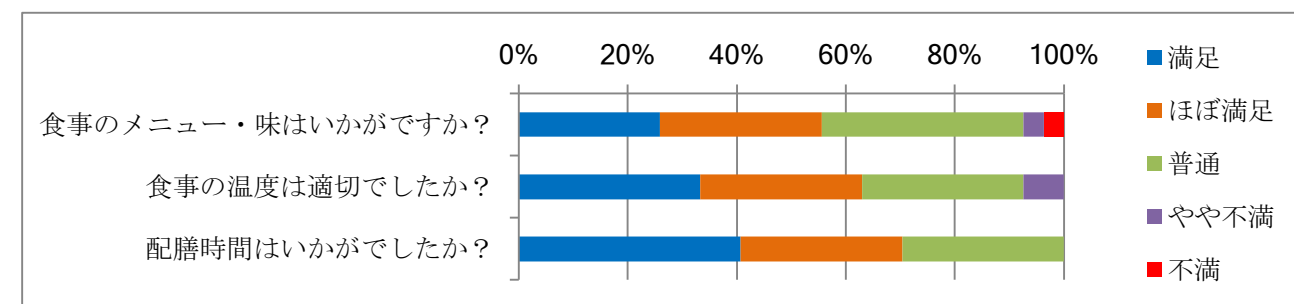
(カ) 入退院に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
入院時にお渡しした「入院のご案内」の内容や入院生活に関する説明はいかがでしたか？	12	8	12	0	0
受付職員の対応（言葉づかい、態度）みだしなみはいかがでしたか？	13	12	6	1	0



(オ) 食事に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
食事のメニュー・味はいかがですか？	7	8	10	1	1
食事の温度は適切でしたか？	9	8	8	2	0
配膳時間はいかがでしたか？	11	8	8	0	0



6.総合評価

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
今後も当院を利用したいと思われ ますか？	25	3	4	1	0
当院を他の方に紹介したいと思 われますか？	16	10	5	2	0
当院について総合的にどう思わ れますか？	10	16	6	0	1

