

平成30年度 患者満足度調査報告

患者サービス委員会

アンケート概要

- 実施期間

平成30年10月10日～10月31日

- 対象

外来患者及び入院患者

- 回答枚数

外来：101枚 入院：12枚

- 調査方法

外来：医事課職員及び総合案内職員による配布、聞き取り

入院：病棟職員による配布、聞き取り

アンケート内容

◎患者さん自身についての質問

年齢、性別、診療科、住所、診療予約の有無（外来のみ）

◎受付から医師の診察までの時間（外来のみ）

◎会計待ち時間（外来のみ）

◎待ち時間を過ごす環境、自由記述（外来のみ）

◎職員の接遇に関する質問（外来、入院共通）

説明、対応、挨拶、身なり、私語、自由記述

◎設備についての質問（入院）

病室環境、清掃、トイレ洗面、風呂、自由記述

◎当院を家族や友人に薦めたいか（外来、入院共通）

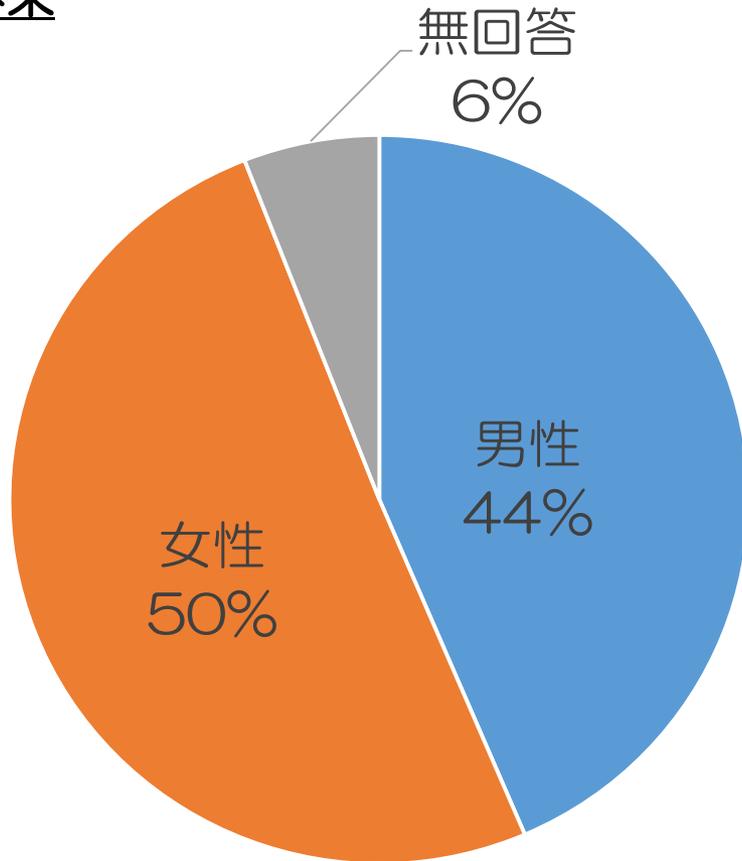
◎総合的な評価（外来、入院共通）

◎当院へのご意見（外来、入院共通）

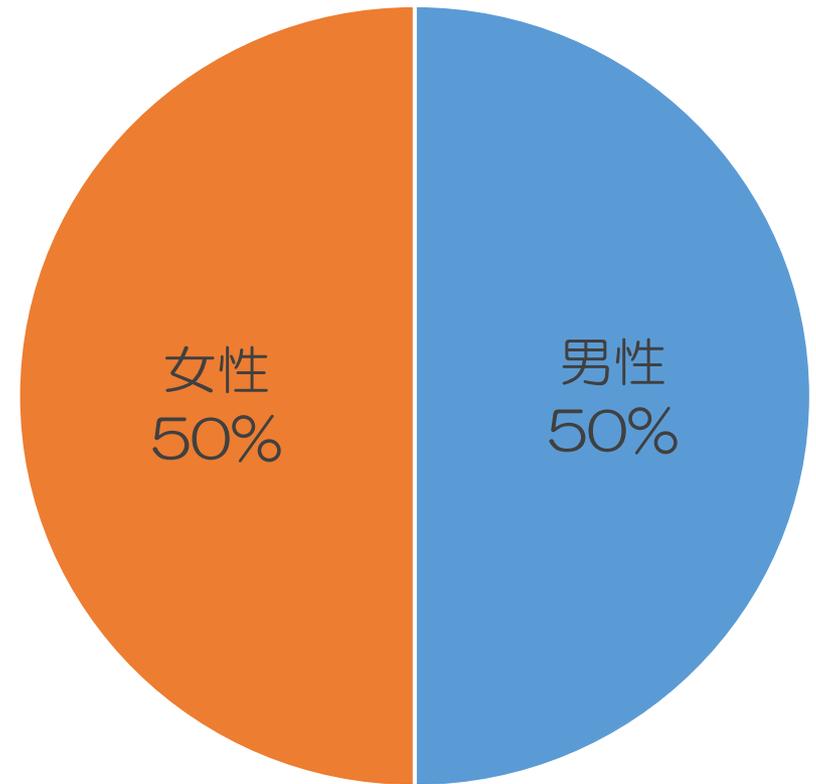
結果報告

回答者性別の割合

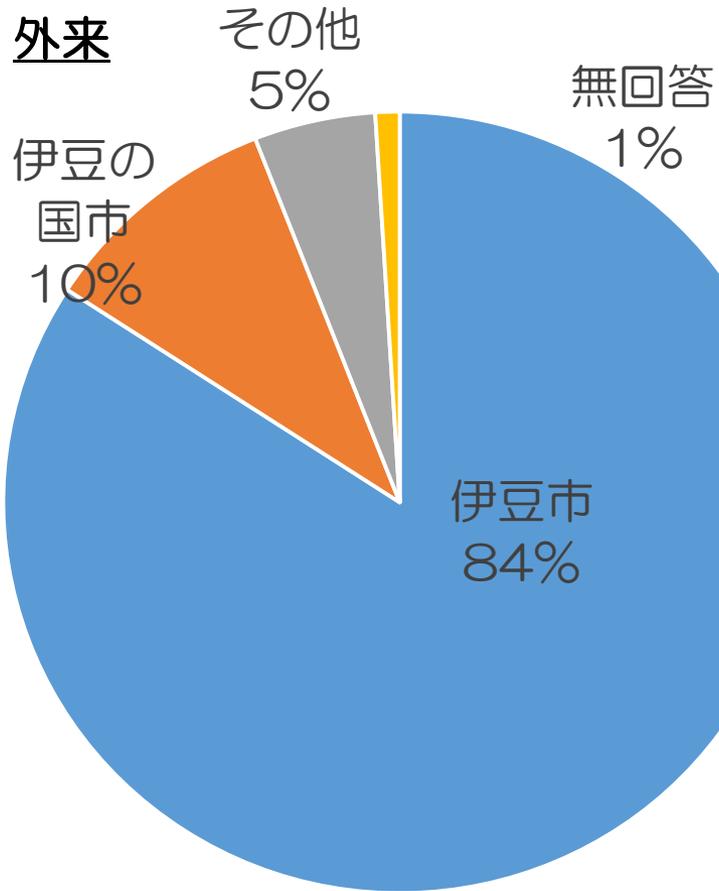
外来



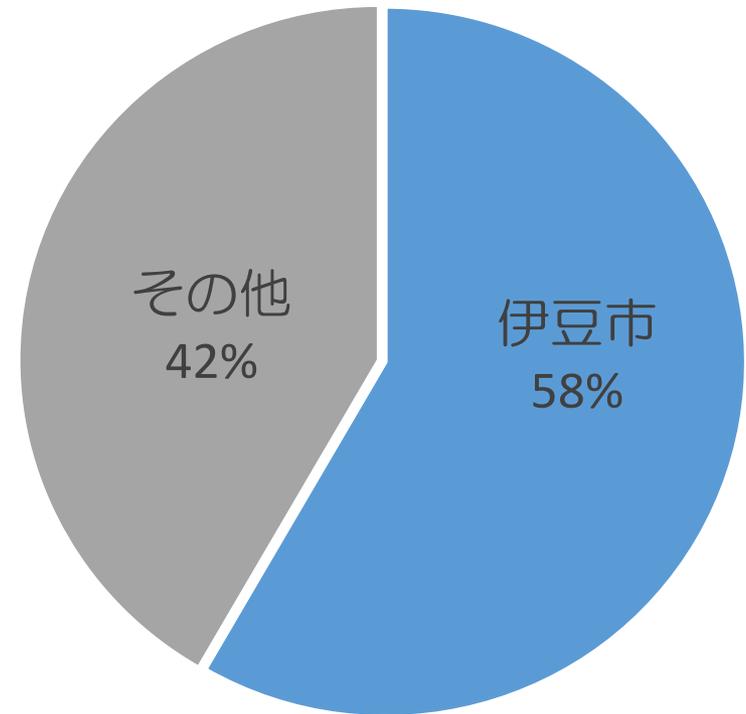
入院



回答者の住まい



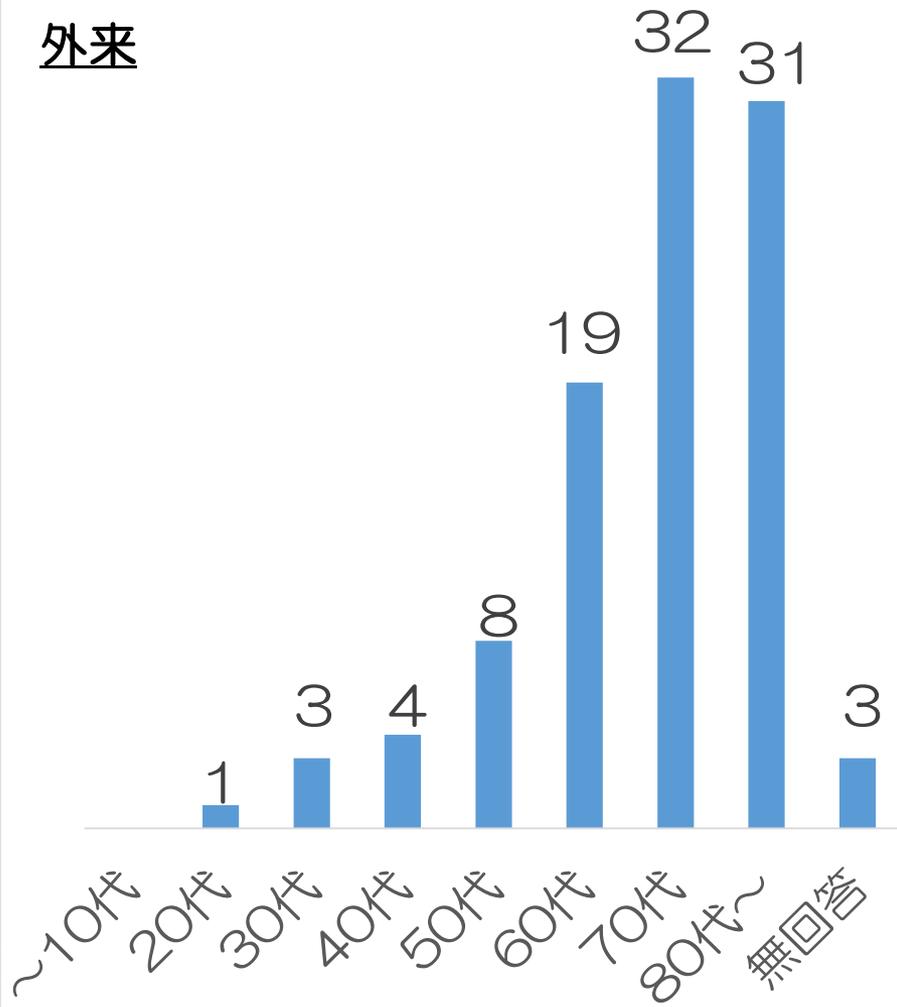
入院



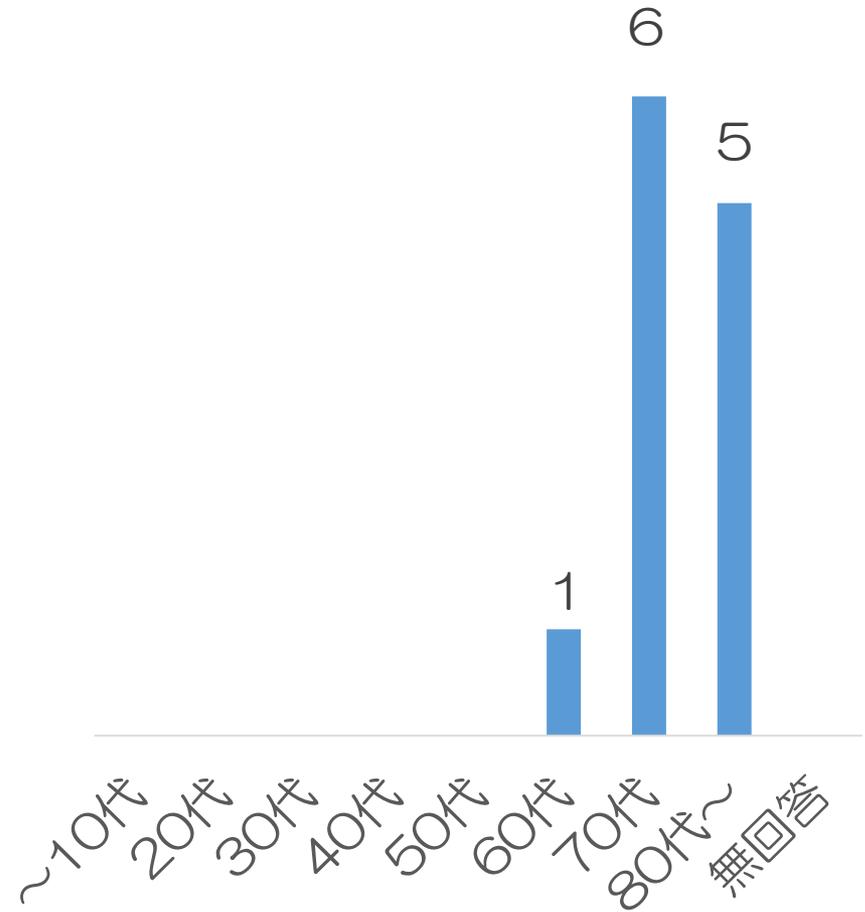
その他・・・函南町2名 沼津市2名 河津町1名

回答者年齢

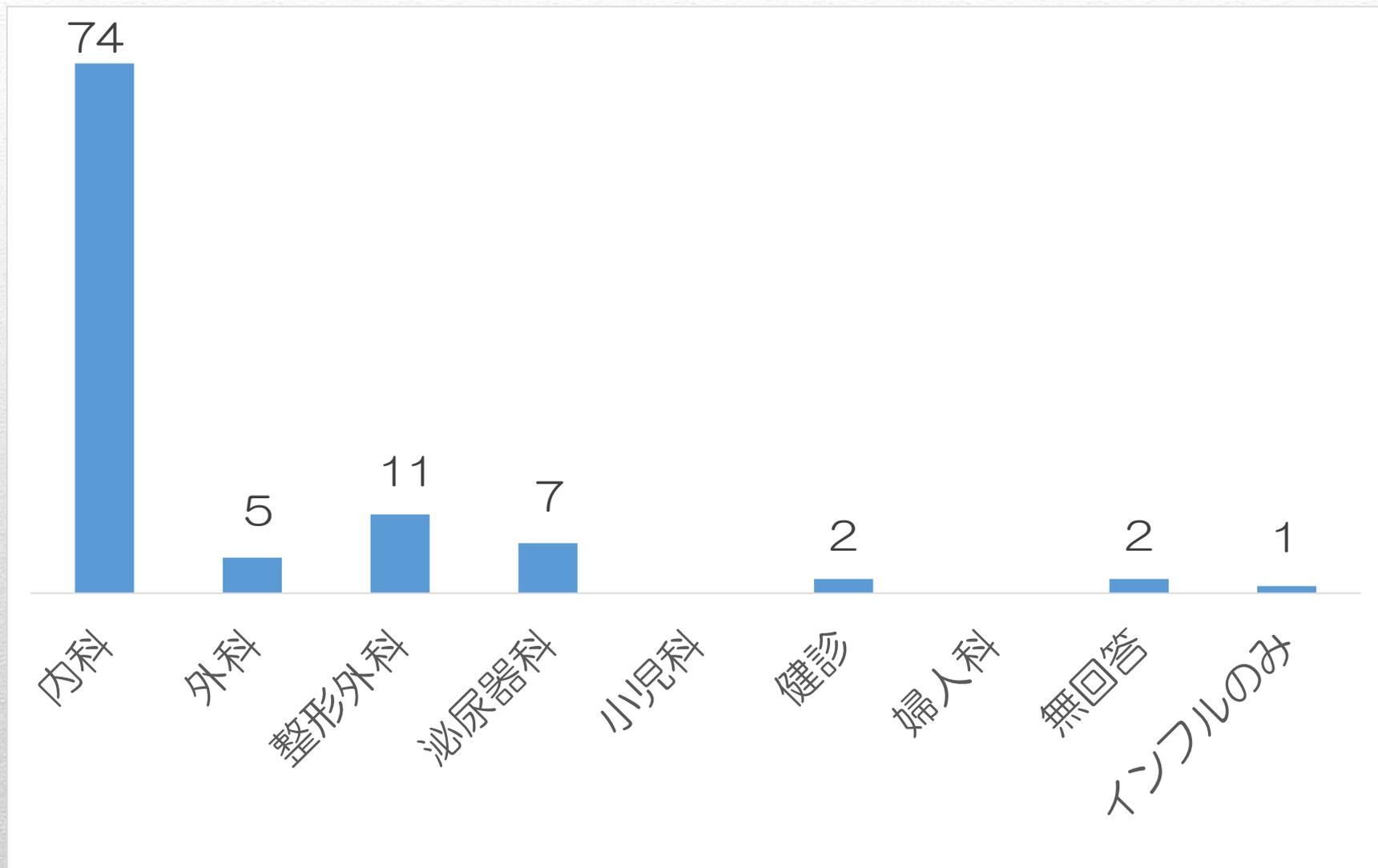
外来



入院

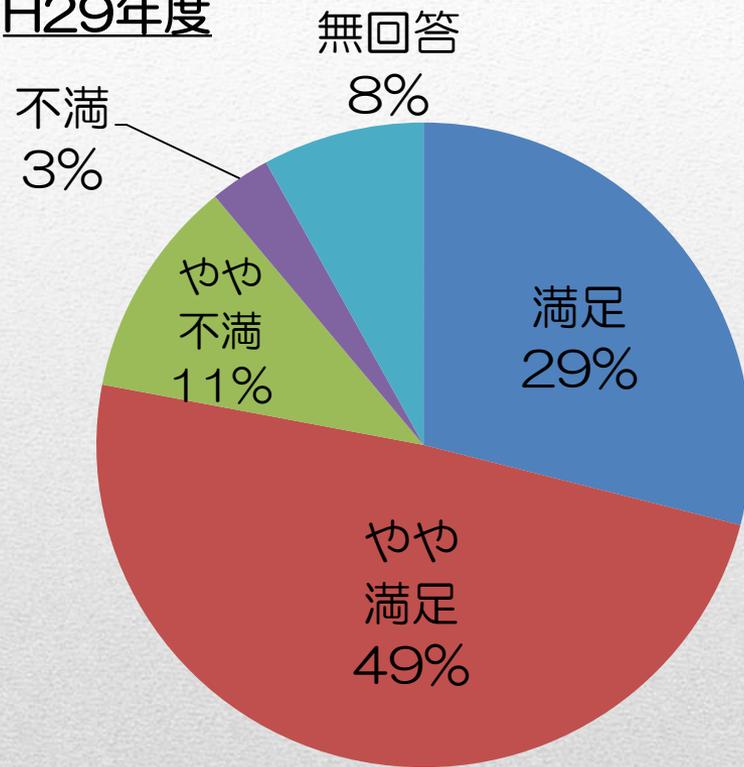


診療科別（外来）

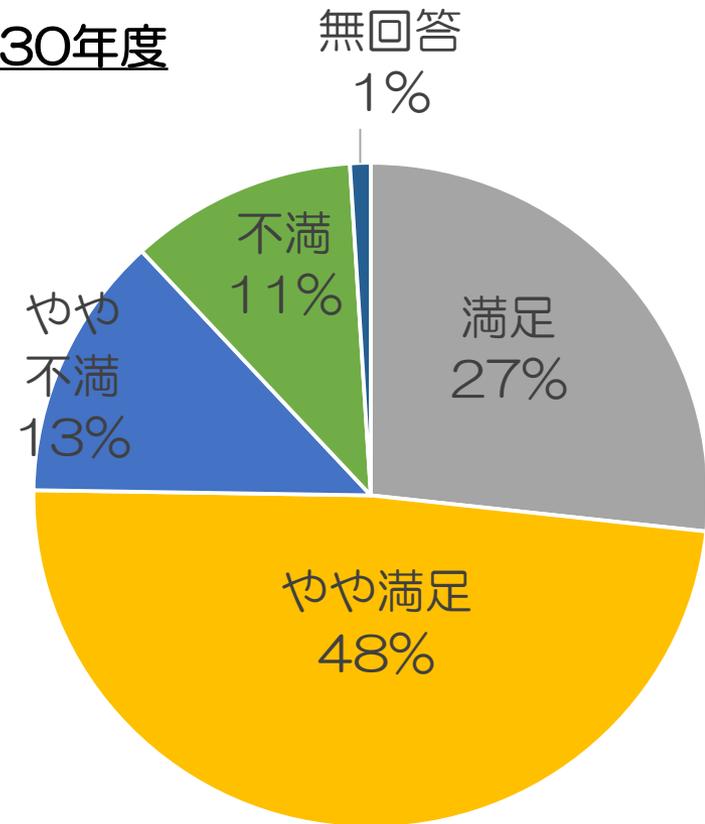


受付から診察までの時間

H29年度



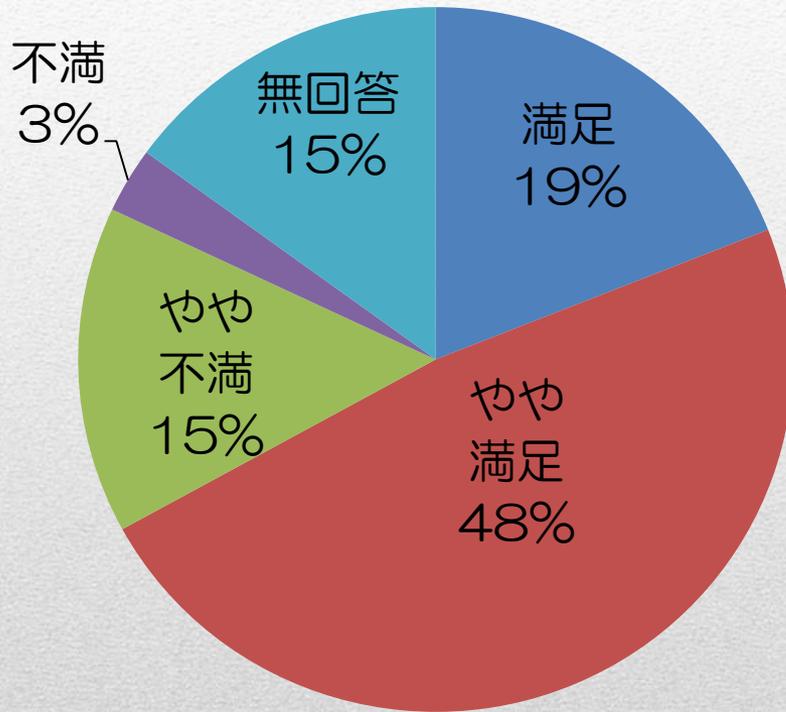
H30年度



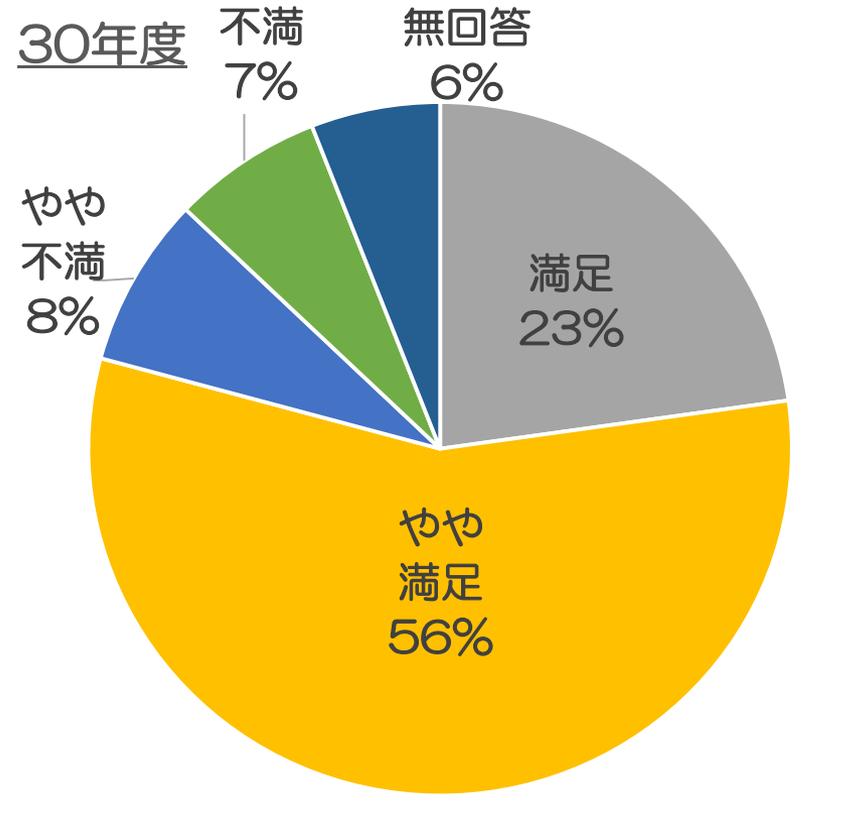
昨年に比べ10%程不満に思う患者さんが増加した。
待ち時間環境と合わせて、待ち時間対策を検討していきたい。

会計を呼ばれるまでの時間

29年度



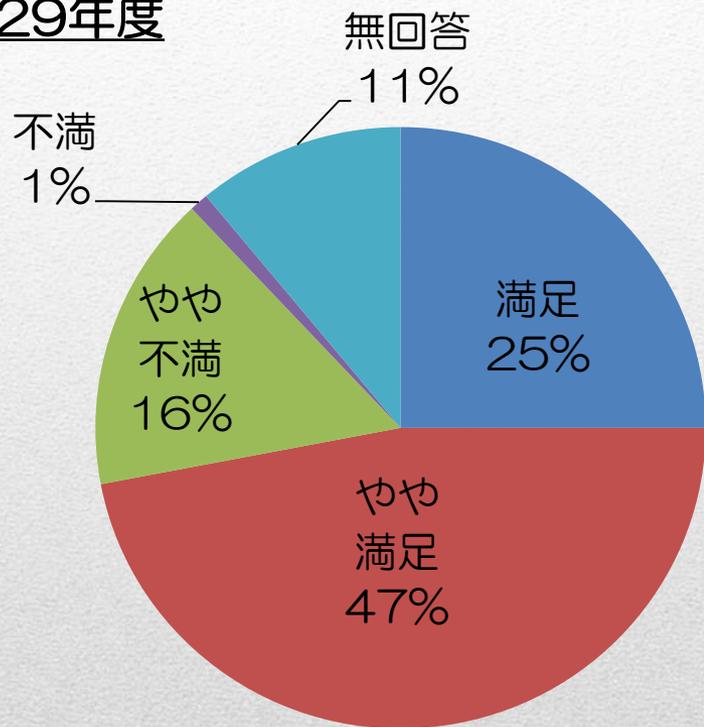
30年度



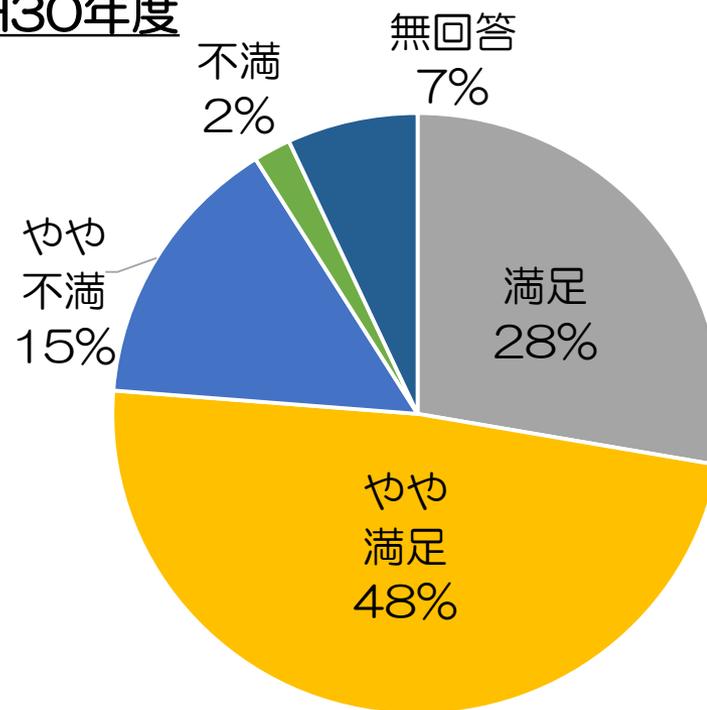
不満と感じる方が15%と昨年に比べ減ってはいるが、今後も待ち時間対策の検討が必要である。

待ち時間を過ごす環境について

H29年度



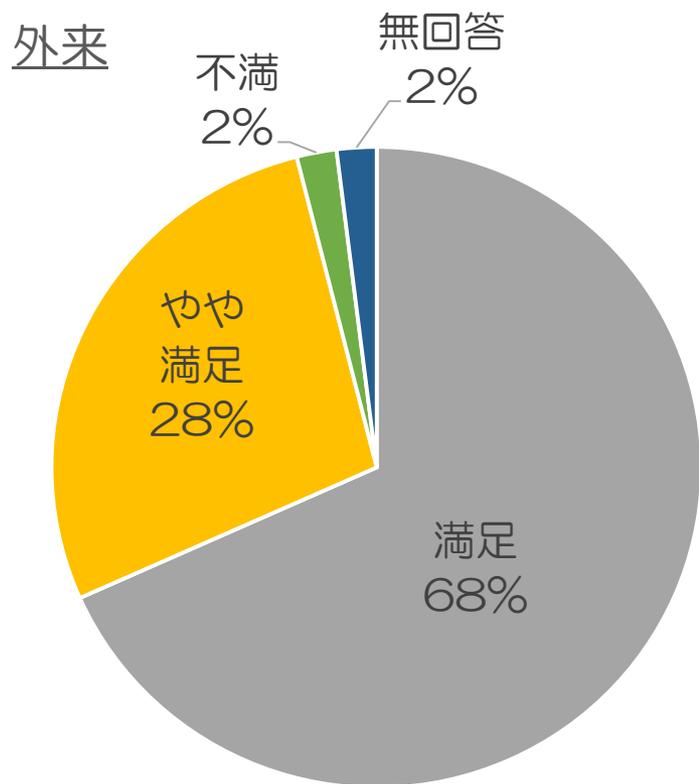
H30年度



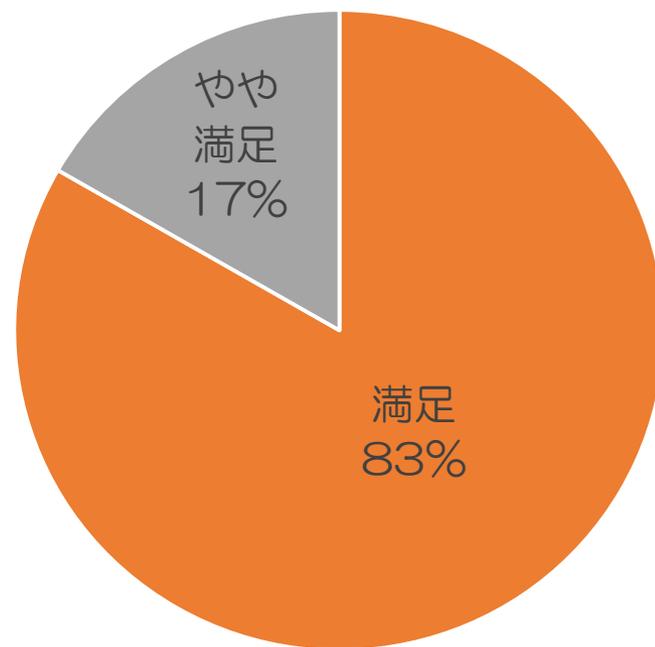
待ち時間を過ごす環境に、昨年同様20%弱の方は不満を感じている。委員会として引き続き、待ち時間における環境づくりを検討していきたい。

接遇について

説明はわかりやすいか

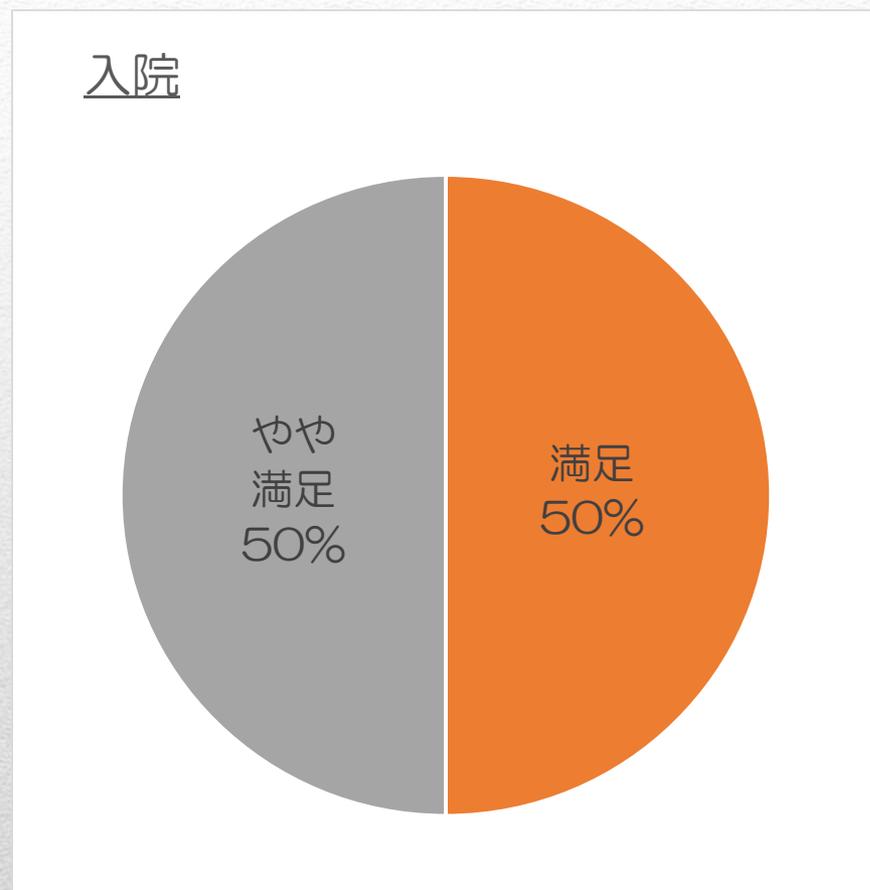
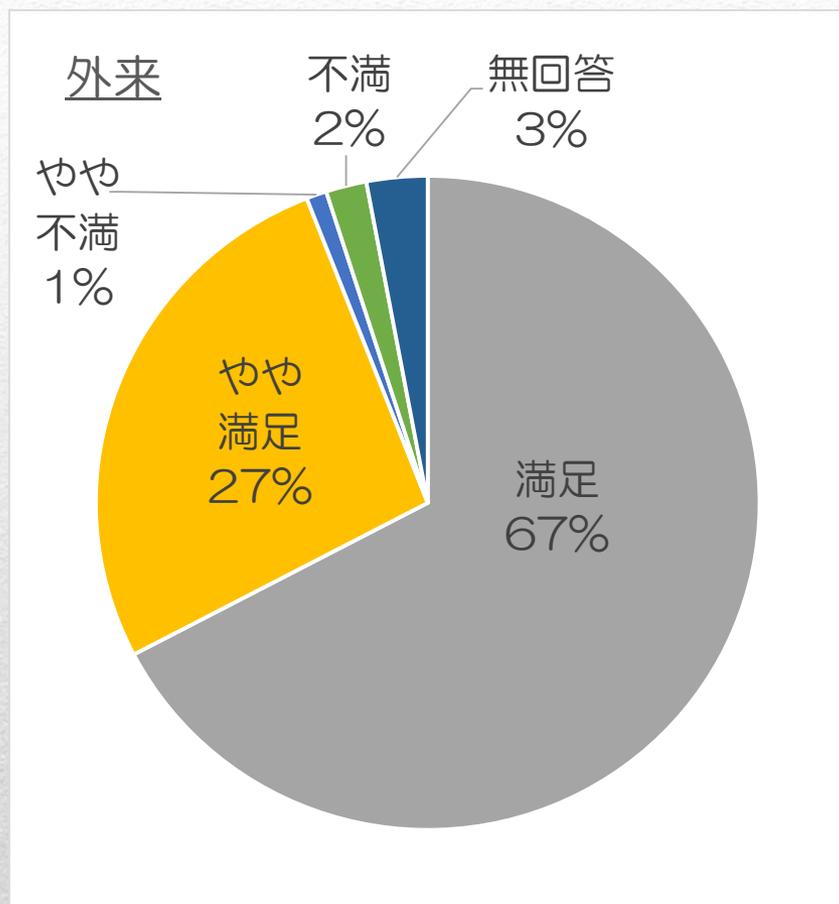


入院



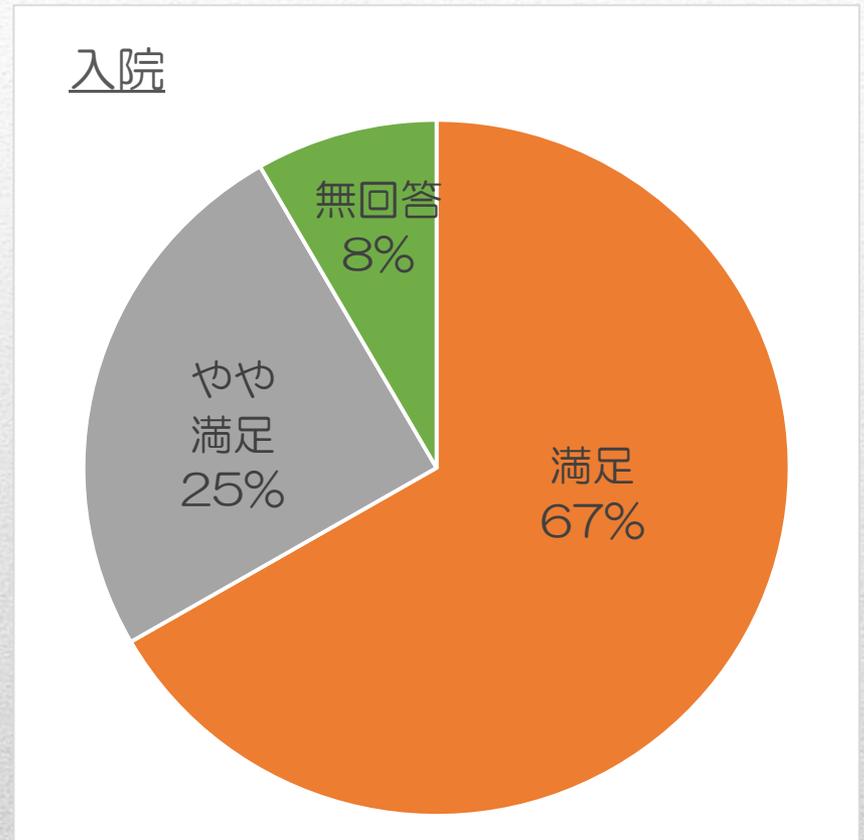
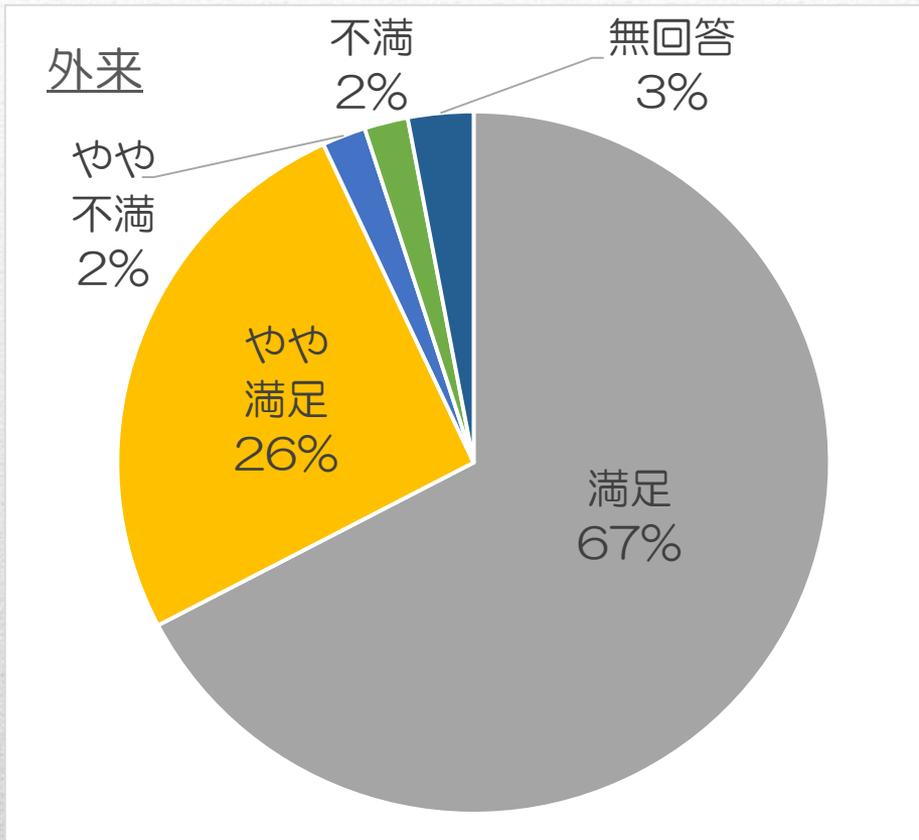
全体的には満足と感じている方が大半ではあるが、外来では2%の方が説明に不満を持っている。

職員の対応（言葉遣い・態度）はいかがですか



外来の3%の方で職員の対応に不満を感じた方がいらっしゃった。
患者さんに対して温かい対応を心がけたい。

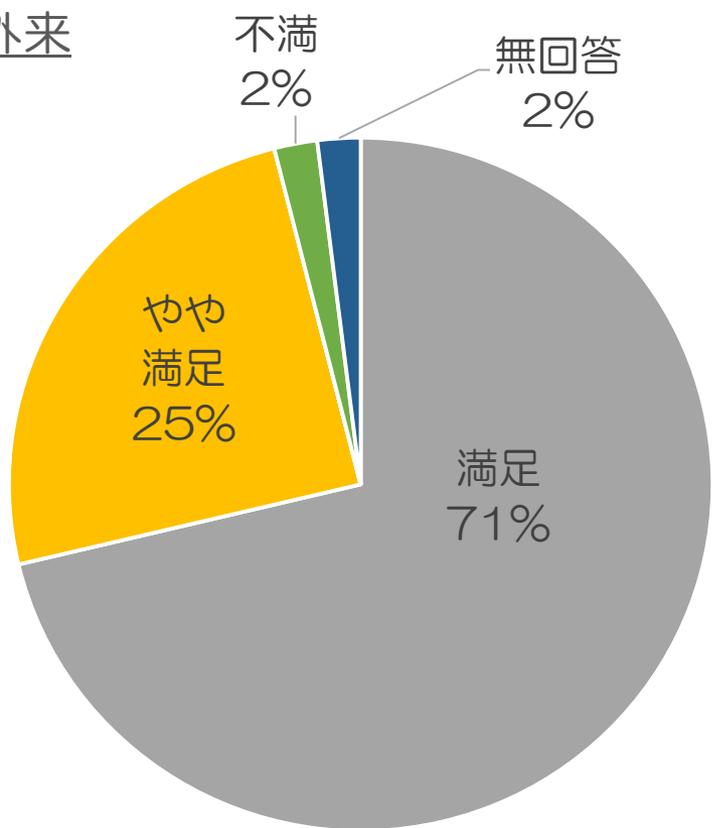
挨拶はできていますか



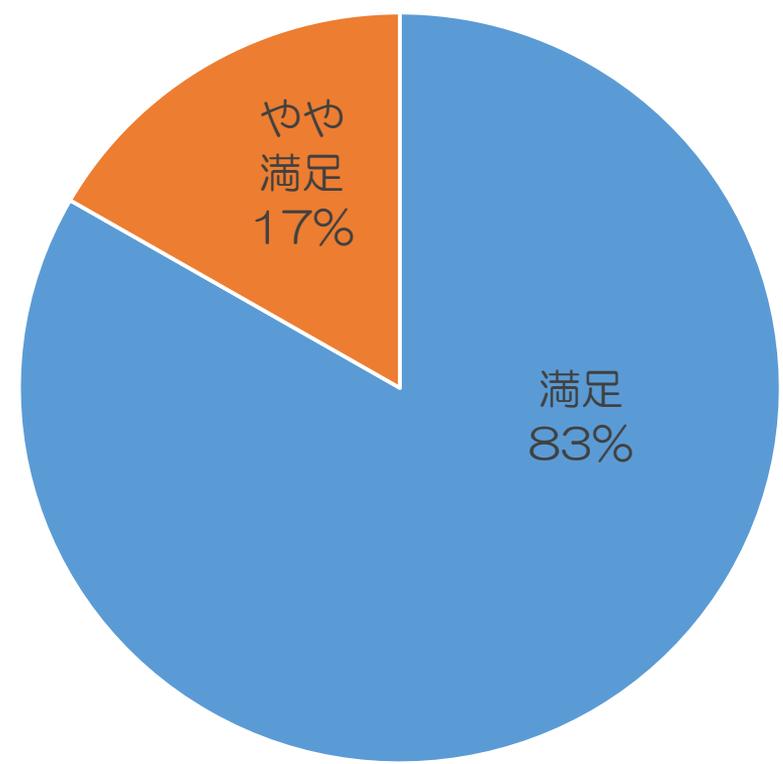
90%以上の患者さんは、職員の挨拶に関して満足しているが、外来患者の4%は不満に感じている。挨拶は病院の印象を決めると思う。気持ちの良い挨拶を心掛けたい。

身なり（髪型・服装・白衣）はいかがですか

外来

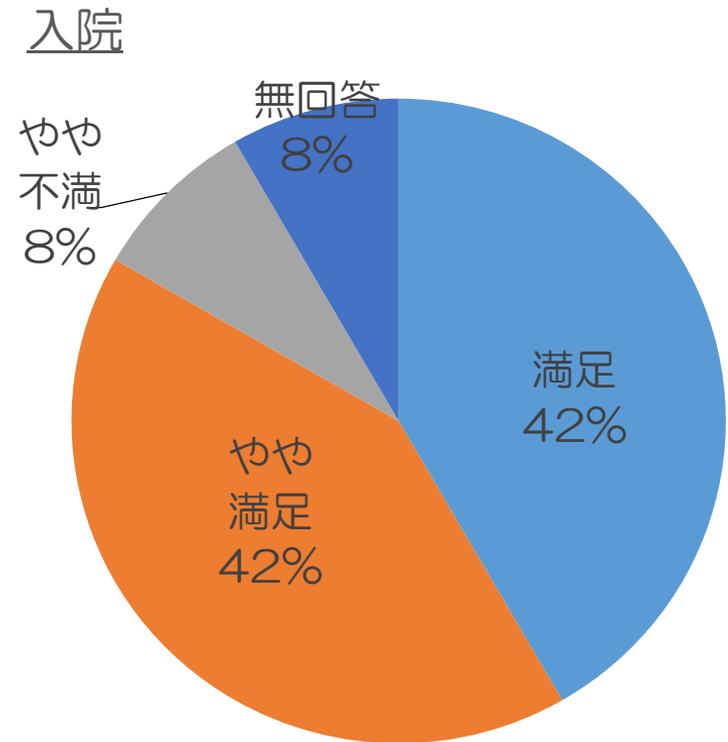
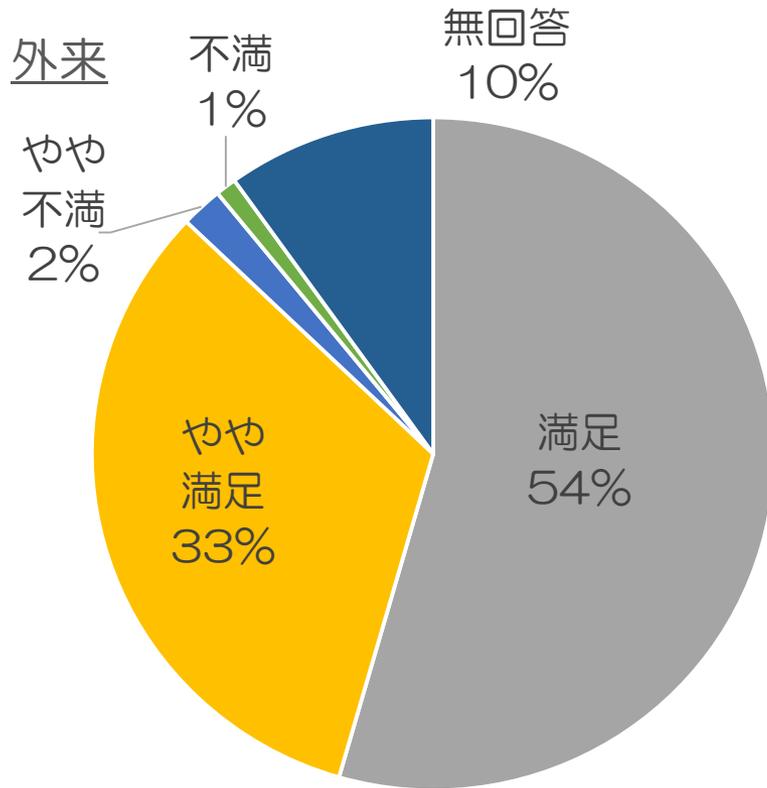


入院



身なりは病院のイメージにつながる。
清潔な身なりを徹底したい。

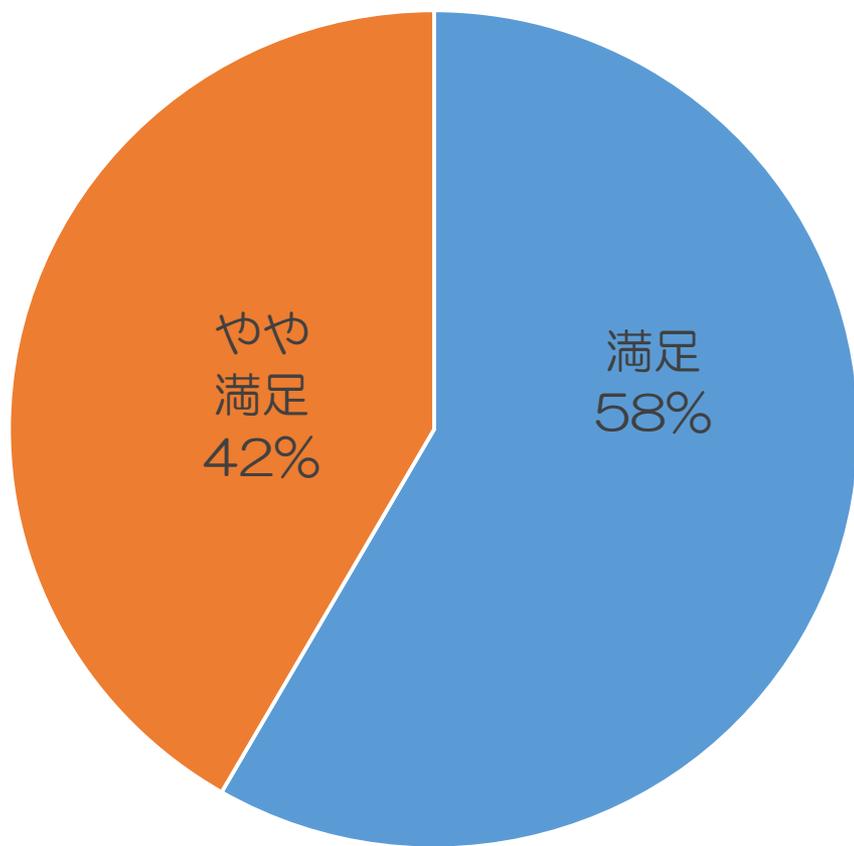
私語についてどう感じますか



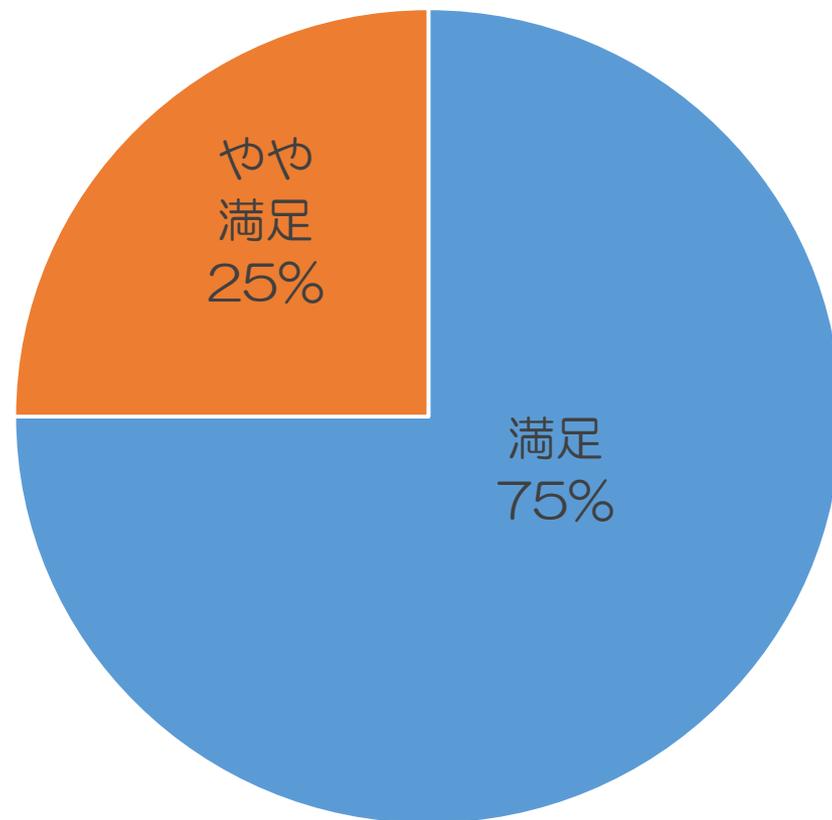
私語については、例年不満の印象を持つ患者さんがいる。
不愉快な思いをさせないように心掛けていきたい。

設備等について（入院のみ）

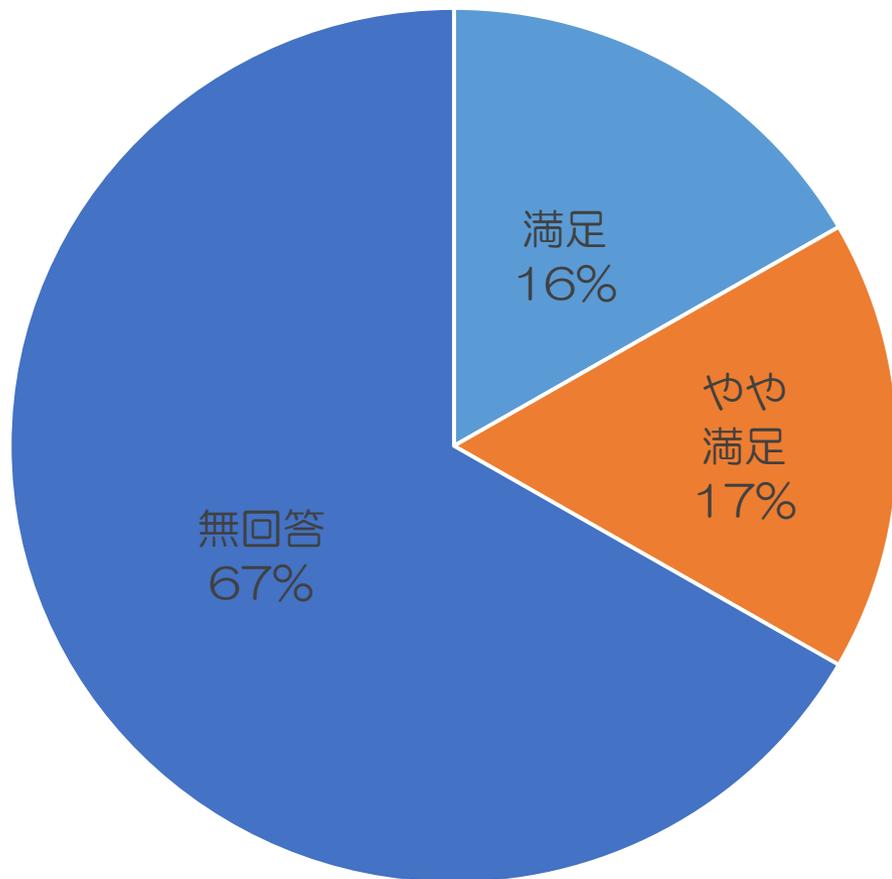
病室の環境はいかがですか



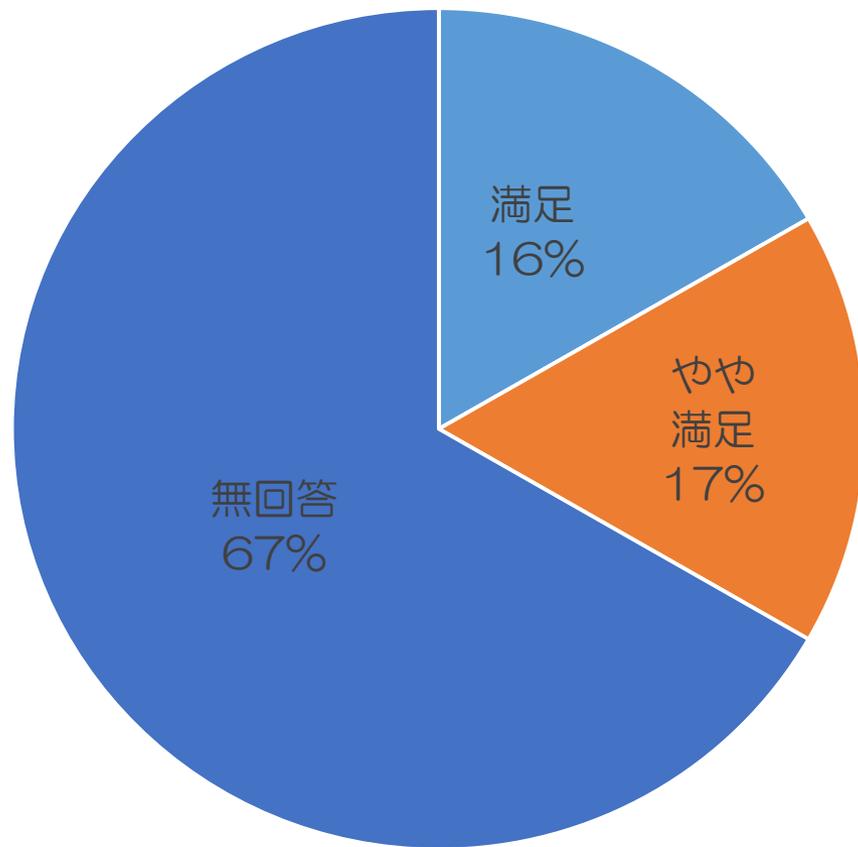
清掃はいきとどいてますか



トイレや洗面所は清潔か

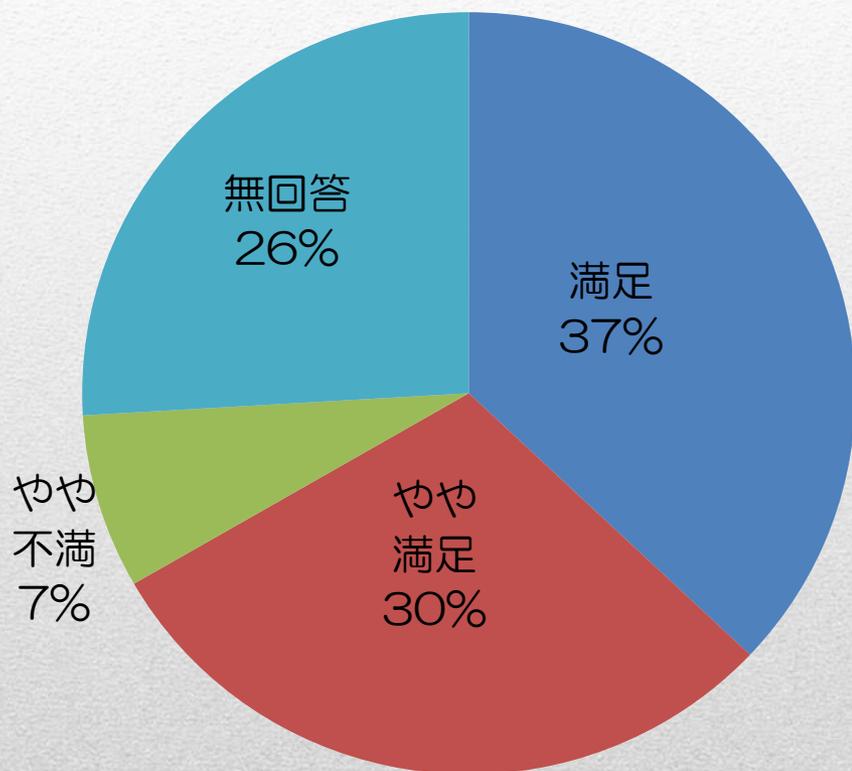


お風呂は清潔か

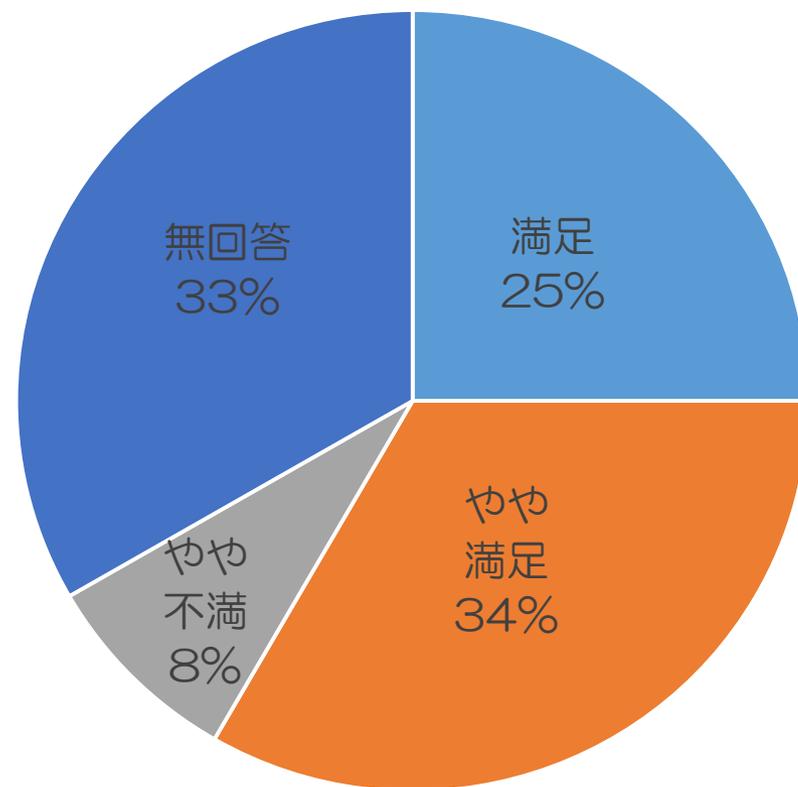


食事はいかがですか

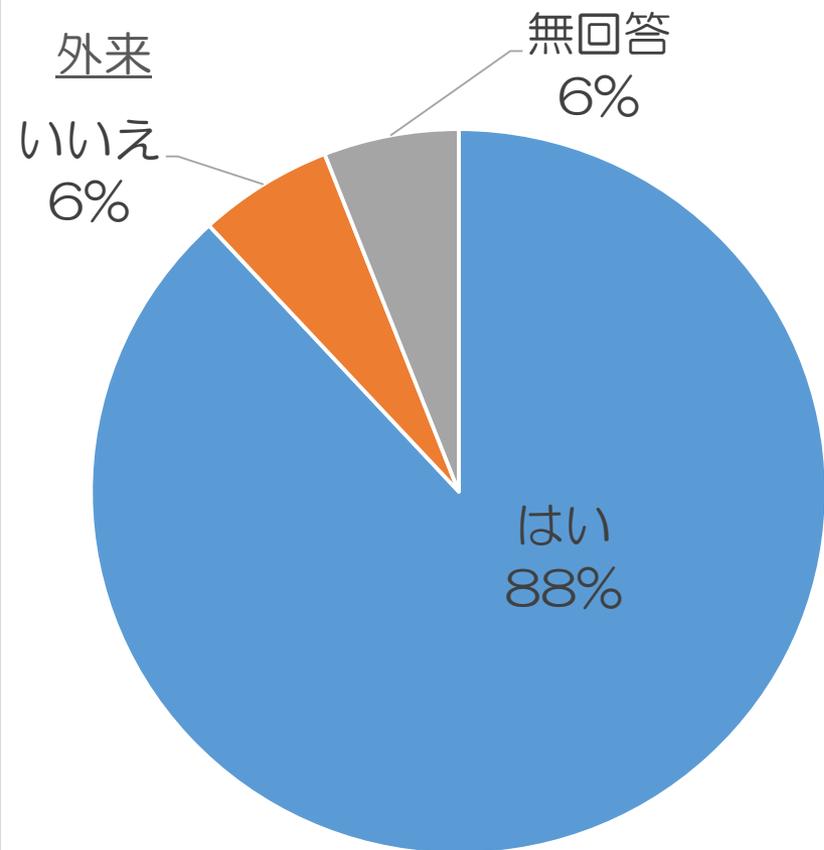
H29年度



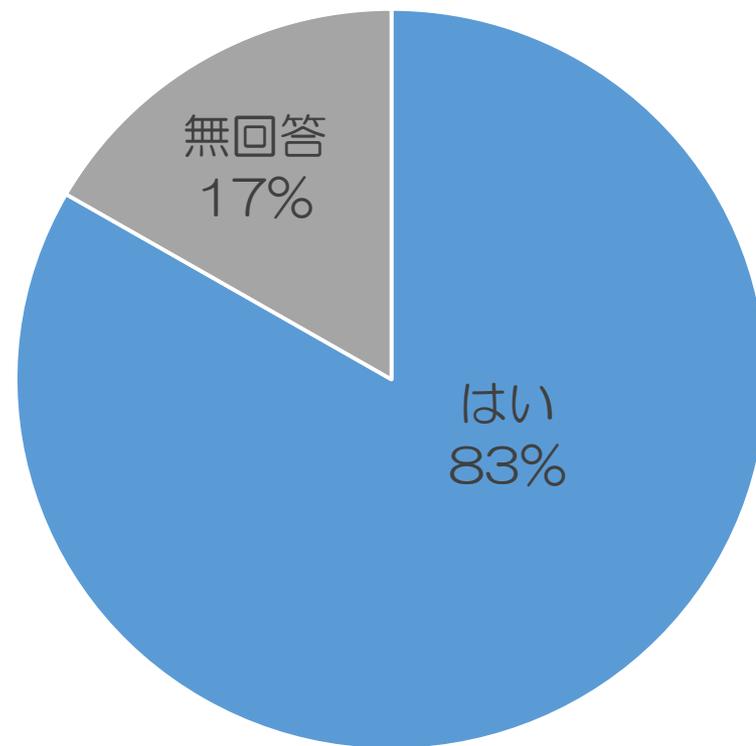
H30年度



日赤を家族や友人に薦めたいか



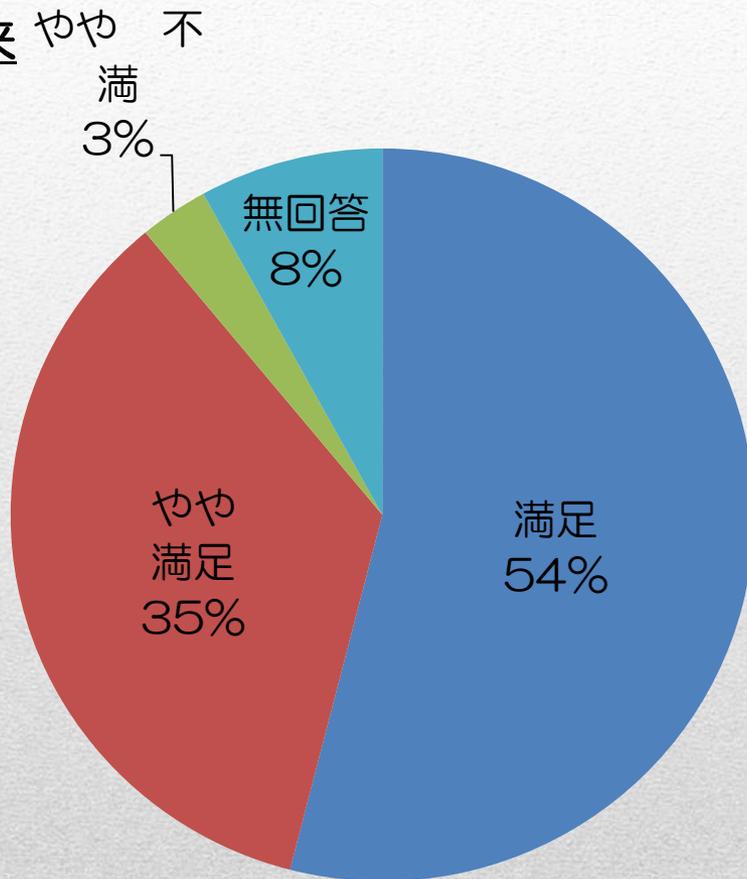
入院



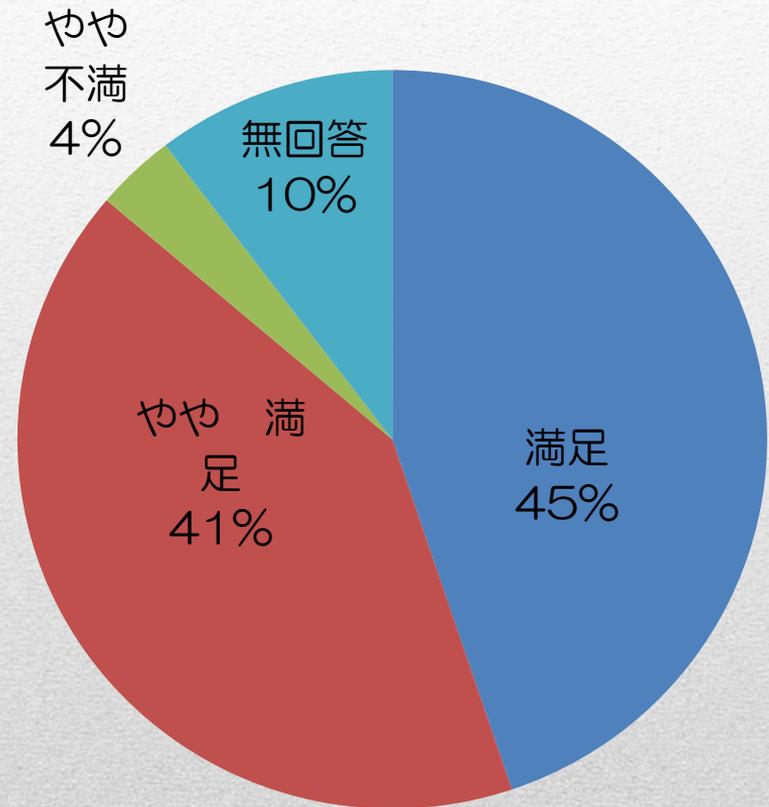
いいえとお答えいただいた方の中に、明確な理由のご記載がなかったが、外来患者さんの6%の方はお薦めできないという結果だった。これを真摯に受止め、より良い病院にしていけるよう努力したい。

当院を総合的に評価する満足いただけたか

外来



入院



外来・入院ともに大半は当院に満足をしているという結果が得られた。しかし、待ち時間や接遇に関して改善すべき点は残されている。

患者さんからのご意見

外来患者さんのご意見

【待ち時間についてのご意見ご要望】

- 会計までの時間が長い
- レントゲンの後、診察まで1時間待った
- 外の風が入ってきて寒く感じるがあった
- 予約の順番を前のように呼んでくれると助かります
「内科〇〇先生の診察です。→名前→順番にお呼びします。」
- 待ち時間が長いです。待っているのが大変なようです
- 他病院に比べ待ち時間は少なく感じます

【当院を薦めたいと思うかに「はい」とお答えいただいたご意見】

- 病状によっては違う
- 私の居住地の近くの方なら薦める
- 待ち時間も少なく対応してもらえる
- すれ違う時等でも必ず看護師さんや事務の方が声をかけてくれる
- 先生がいればですが
- みんな親身になってくれる、親切
- 看護師さんが丁寧に対応してくれるので。夜間もお世話になったことがある
- 大変良かった。
- 職員の対応が良かった
- 私が満足したから
- 地元の病院が1地番安心です。ですからいつでも受け入れてください
- 近い、昔から来ていて安心
- すぐに診察していただいたのでありがたかったので
- 先生の話聞いた後、看護師さんが笑顔でうなづいてくれるのはうれしいことです
- 先生が優しい

【当院へのご意見ご要望】

- 早く安定した科がいつでもできるように
 - 来院時、生け花や掃除等、とてもきれいになっていると思います
 - 夏場は冷房が効きすぎるかなと思うこともありますが、自衛すればよいと考えています
-

2階病棟ご意見

【設備について】

- 個室のトイレは水を流すと音は騒がしい。となりの部屋の流す音が聞こえる。
- 清潔ですが狭い場所があります。

【当院を友人や家族に薦めたいかに「はい」とお答えいただいた方のご意見】

- 担当して下さった先生をはじめ、スタッフの皆様の熱意と優しさに感謝しています。

3階病棟ご意見

【食事について】

- すっぱいものは避けてほしい。

【当院を薦めたいと思うかについていただいたご意見】

- 職員の方も結構気を使っていろいろ面倒を見てくれますので助かっています。
- 掃除もいきとどいているのしトイレもすごくきれいなので紹介したい。
- こちらには初めての入院。しかも特殊な病気で家人としてはオロオロする毎日。当面、人様に薦める境地に至っておりません。

【当院へのご意見要望】

- 誰かにすがりたい。そういう心境にいる患者・家族にとって、お世話下さる看護師、他の方々の笑顔は何よりも救いとなります。ほっとします。
 - 本人の前で病名は口走らないでほしい。
 - 穏やかに、痛みなく、苦しまず過ごせますように。
-

<まとめ>

本年度の結果からも、外来診察及び会計の待ち時間や待ち合い環境において、不満と回答される方がいらっしゃいました。

この結果を踏まえ、当委員会では新たな取り組みを行っていきます。ご来院される皆様が少しでも快適に過ごしていただけるよう努めていきます。ご理解ご協力の程、宜しくお願い致します。

アンケートにご協力いただきました皆様、誠にありがとうございました。

より良い病院となるよう努めてまいります。

今後ともよろしくお願いいたします。

**伊豆赤十字病院
患者サービス委員会**
