

患者満足度調査 結果のご報告

入院（平成29年1月11日）

平成29年1月に患者満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：261人 アンケート回収数：244人 アンケート回収率：93.5%

入院患者さんの情報について

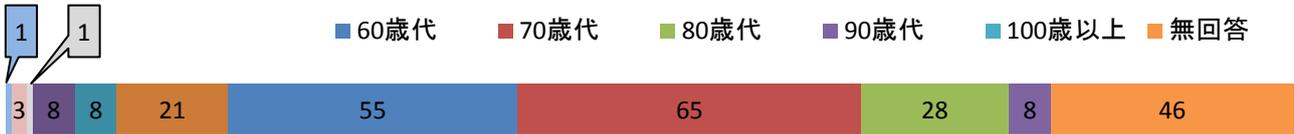
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



年齢

■ 10歳未満 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代
 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳以上 ■ 無回答



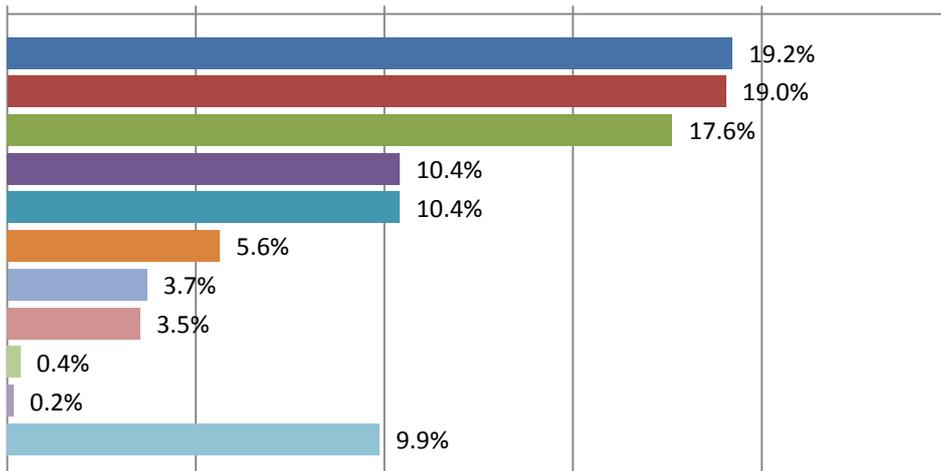
住所

■ 三木市 ■ 小野市 ■ 加東市 ■ 加西市 ■ 西脇市 ■ 多可町 ■ 神戸市
 ■ 加古川市 ■ 稲美町 ■ 丹波市 ■ 明石市 ■ その他 ■ 無回答



入院された理由について

0% 5% 10% 15% 20% 25%



- 他の医療機関からの紹介
- 専門の診療科がある
- 良い医師がいる
- 以前から通院している
- 複数の診療科がある
- 設備等が充実している
- 自宅・職場・学校から近い
- HPを見て
- 家族や知人のすすめ
- 評判が良い
- その他

入院状況について

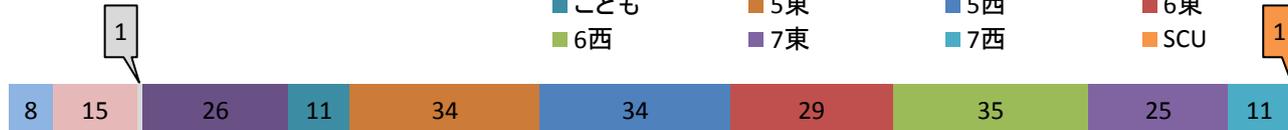
入院期間

■ 1週間以内 ■ 2週間以内 ■ 1ヶ月以内 ■ 1ヶ月以上



入院病棟

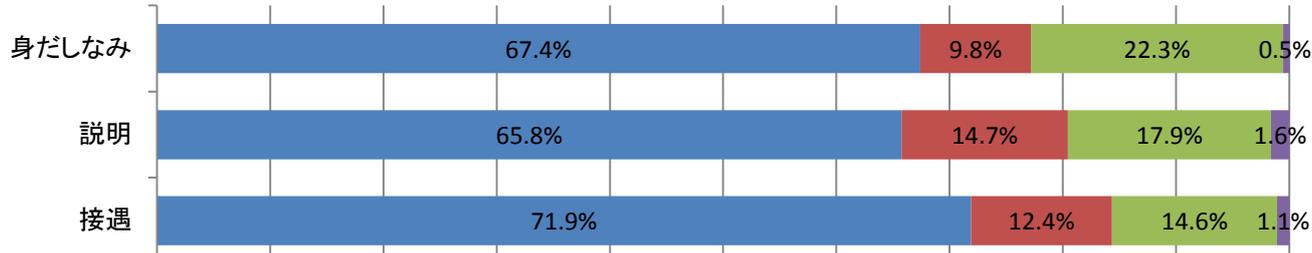
■ ICU ■ HCU ■ 緩和ケア ■ 女性
 ■ こども ■ 5東 ■ 5西 ■ 6東 ■ 6西 ■ 7東 ■ 7西 ■ SCU



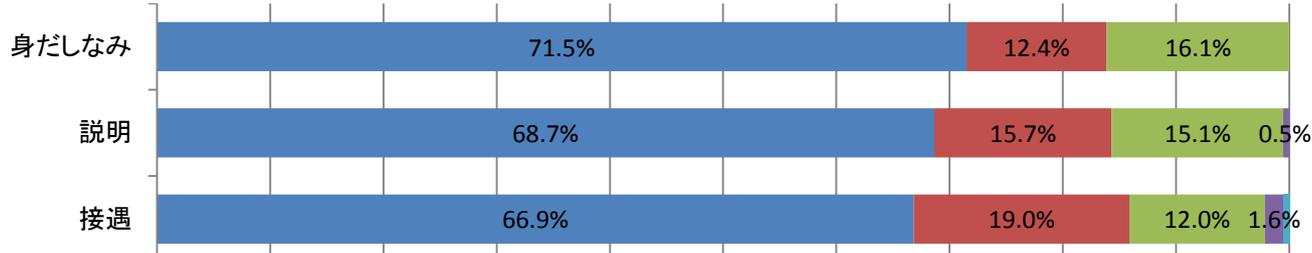
職員について

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

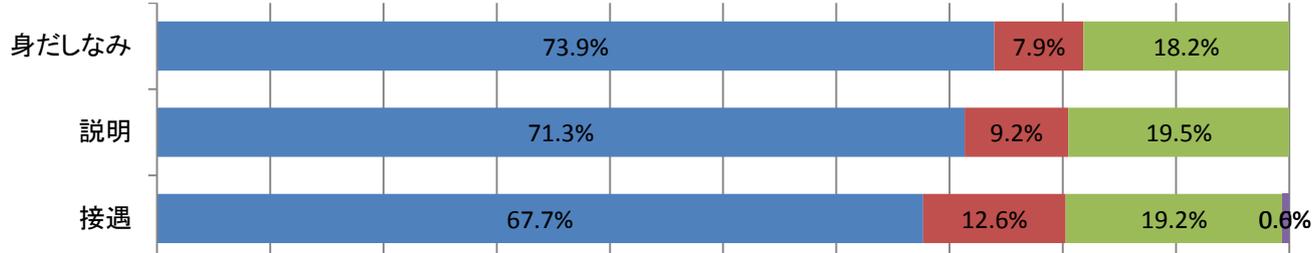
医師



看護師



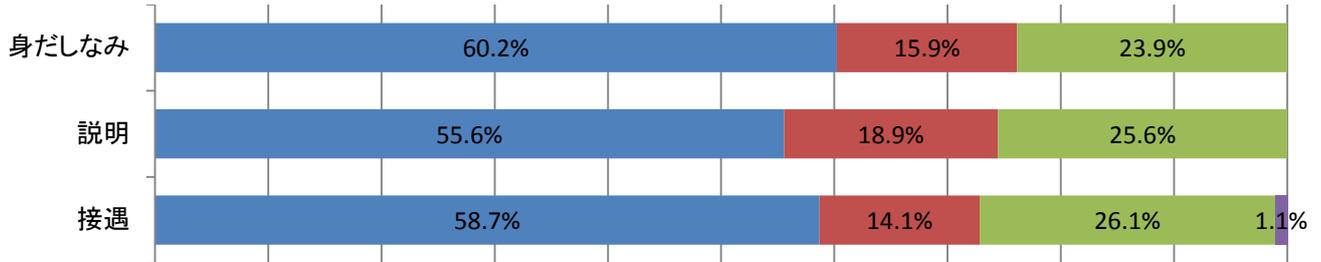
薬剤師



管理栄養士



理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



検査技師



放射線技師

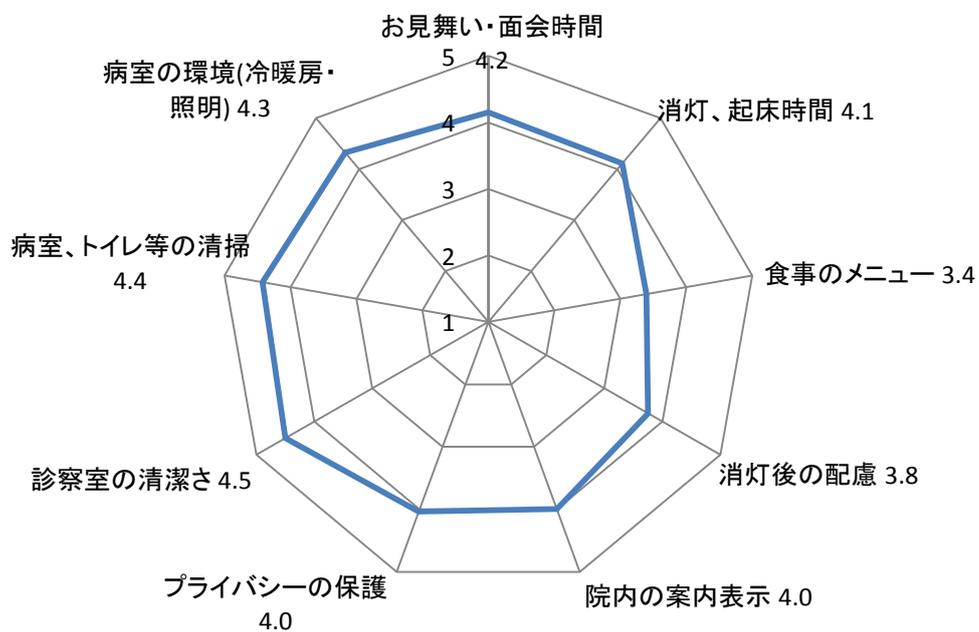


その他の職員



入院環境・施設設備・サービスについて

5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満



当院の総合評価について

総合評価

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



家族・知人にすすめたことがある、またはすすめたいですか？

■ ある・すすめたい ■ どちらとも言えない ■ すすめない



良い評価をいただいた意見・・・

- 親切で優しい。説明が丁寧、分かりやすい。信頼できる。頼みやすい。
- 安心して入院生活が出来た。

その他、心温まるたくさんのお言葉をいただき、ありがとうございました。職員にとって何よりの励みになります。また職員の対応等についても、おおむね満足であるという意見をいただきました。今後ともご期待に添えるよう頑張ってまいります。

改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- 食事の献立表を前日迄に知らせて欲しい。
 - 入院患者さんは個々の食事内容が異なるため、献立をお知らせすることは難しい状況ですが、病棟のデイルームに常食週間献立表を掲示しておりますので、ご参照ください。
- 消灯時間が不明。消灯後、声がうるさいので配慮をして欲しい。
 - 消灯前の訪室時に、消灯していただくように声かけをします。また、消灯後のスタッフステーションでは声が響くので、声のトーン、言葉遣いや言動に注意するよう指導してまいります。

その他、いろいろなお指摘、改善要望をいただきました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。接遇についても、ご意見をいただいております。接遇研修を実施し、丁寧な対応、言葉遣い、スタッフ同士で注意しあえる環境づくりを心がけ、今後もサービス向上に向けて頑張ってまいります。



北播磨総合医療センター
KITA-HARIMA MEDICAL CENTER