

令和2年度患者満足度調査 結果のご報告

入院（令和2年12月10日）

令和2年12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：306人 アンケート回収数：259人 アンケート回収率：84.6%

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



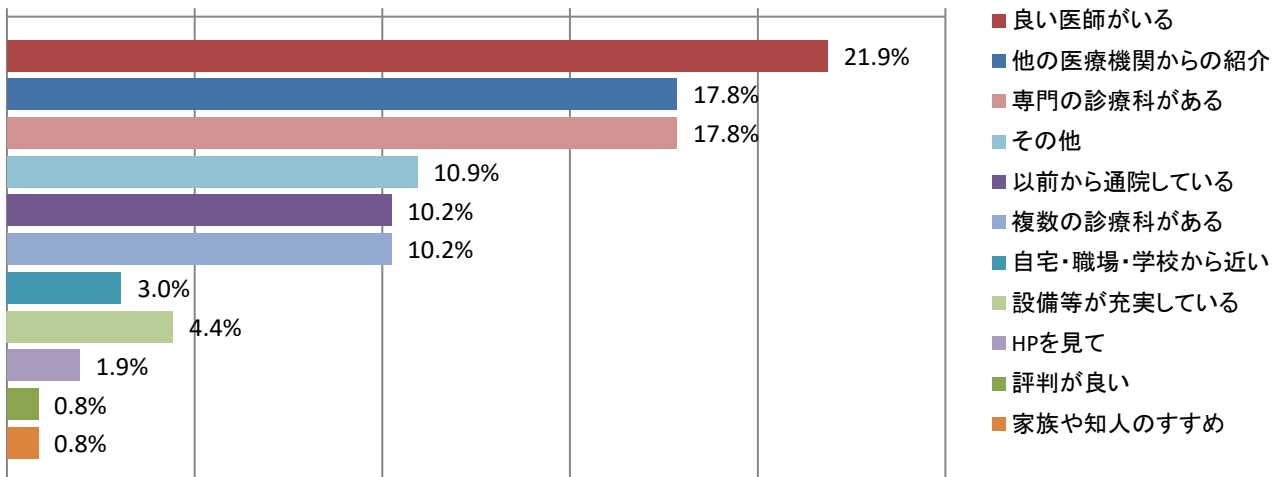
住所

■ 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%



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

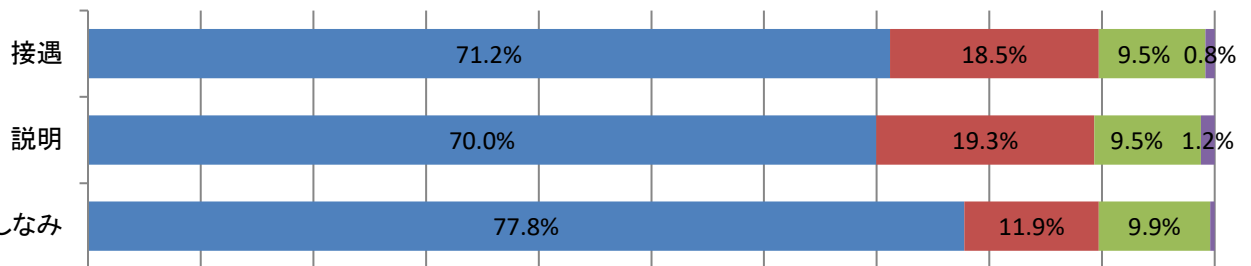
■ ICU ■ HCU ■ 緩和ケア ■ 女性
 ■ こども ■ 5東 ■ 5西 ■ 6東
 ■ 6西 ■ 7東 ■ 7西 ■ SCU



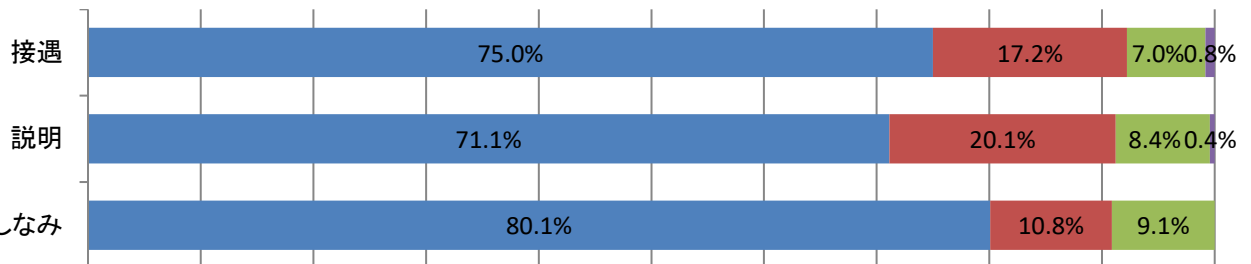
職員について

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

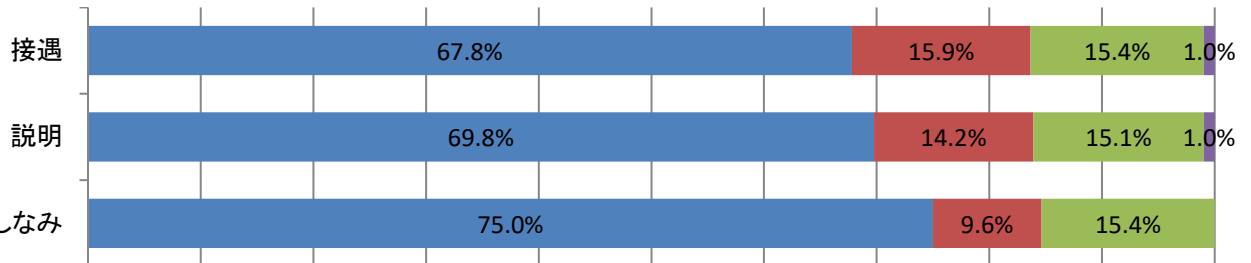
医師



看護師



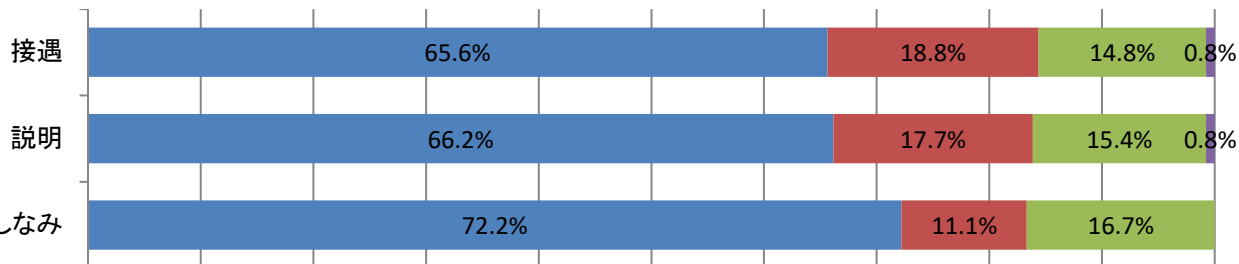
薬剤師



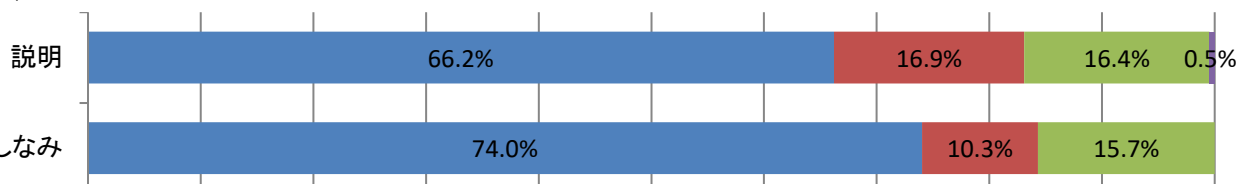
管理栄養士



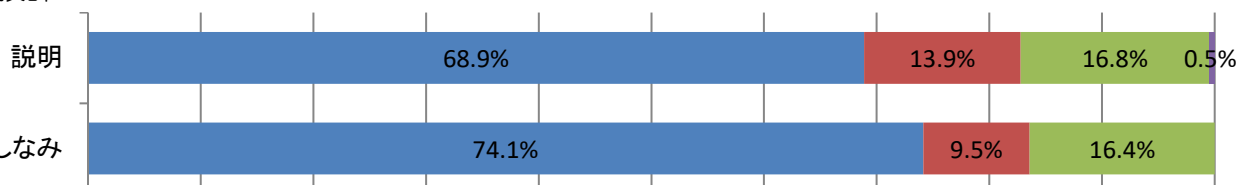
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



検査技師



放射線技師

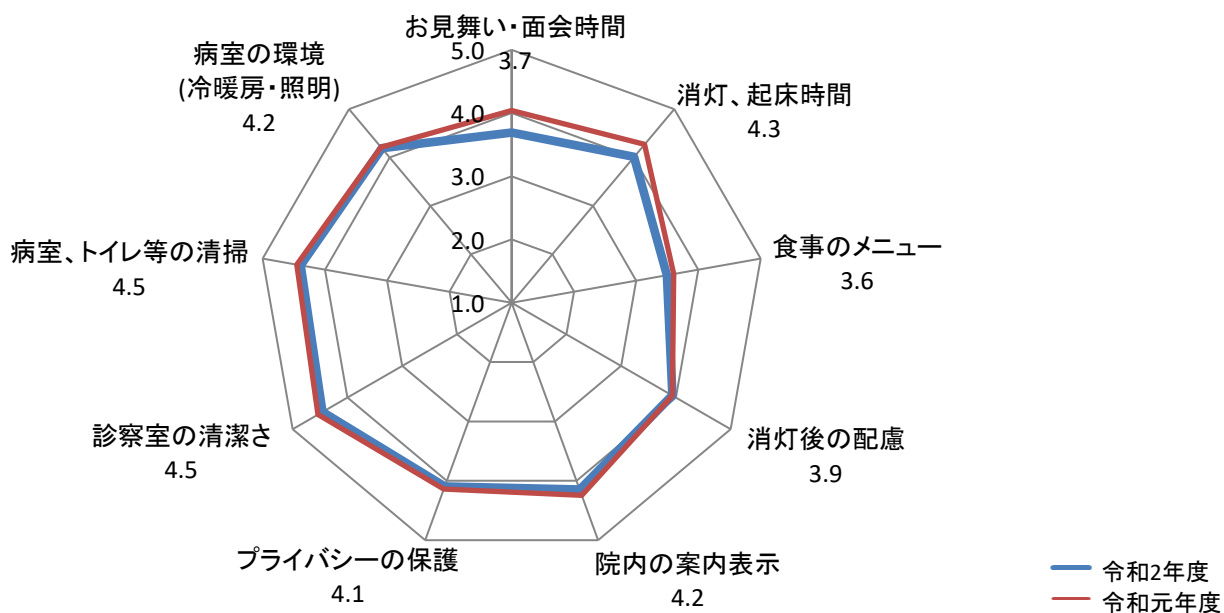


その他の職員



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・・・

- 皆様のやさしい声かけや、素敵な笑顔が嬉しく心が和みました。
 - 早朝から夜中まで大変なお仕事に頭が下がります。本当にありがとうございました。
- 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・・・

- 現状では、厳しいと思いますが、面会エリアを使って頂いて、家族や友人と出会う機会を設けてほしい。
 - 現状では面会エリアを設置し、直接面会していただくことは困難ですが、Wifi設備の検討を進めております。設備が整いましたら携帯電話等で画像通話をご利用いただくことが可能になると思いますので、今しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。
- 入院時、退院準備や支払いの説明がなかったので少し心配になりました。
 - 職員の説明が不十分で、ご心配をおかけし申し訳ございませんでした。退院準備や支払いについては入院パンフレットに記載しておりますが、不明な点（概算など）がございましたら職員へお尋ねください。

その他、いろんなご指摘、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