

令和3年度患者満足度調査 結果のご報告

(令和3年12月10日)

令和3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 : 194人 アンケート回収数 : 169人 アンケート回収率 : 87.1%

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



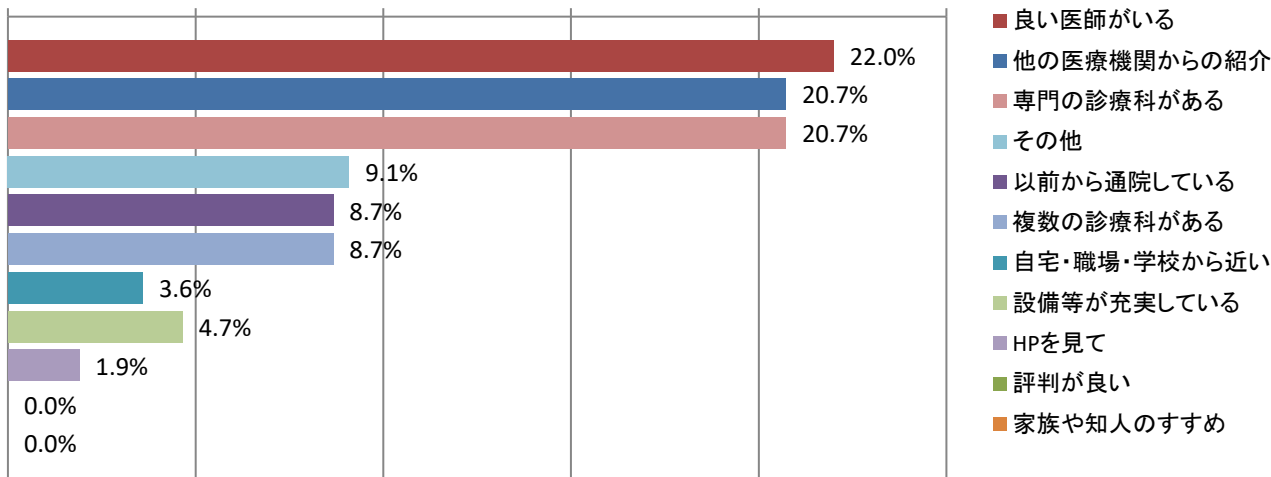
住所

■ 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

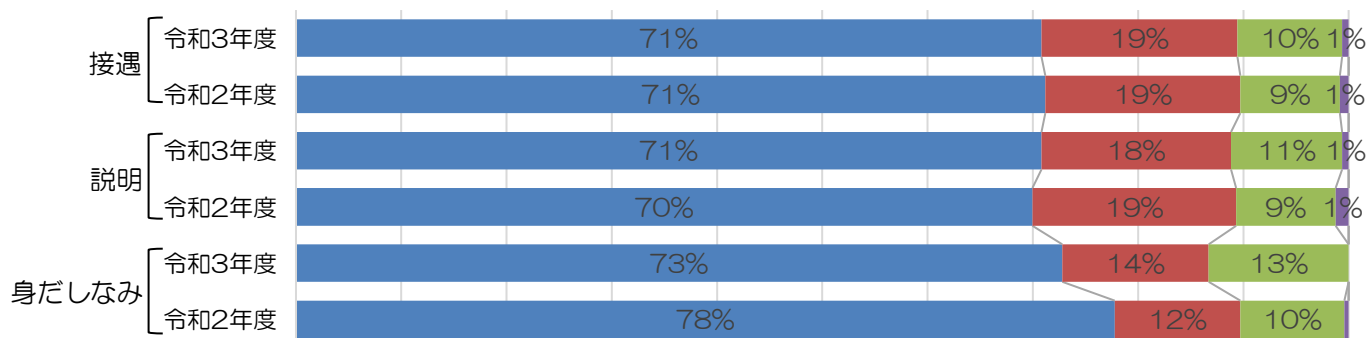
■ ICU ■ HCU ■ 緩和ケア ■ 女性
 ■ こども ■ 5東 ■ 5西 ■ 6東
 ■ 6西 ■ 7東 ■ 7西 ■ SCU



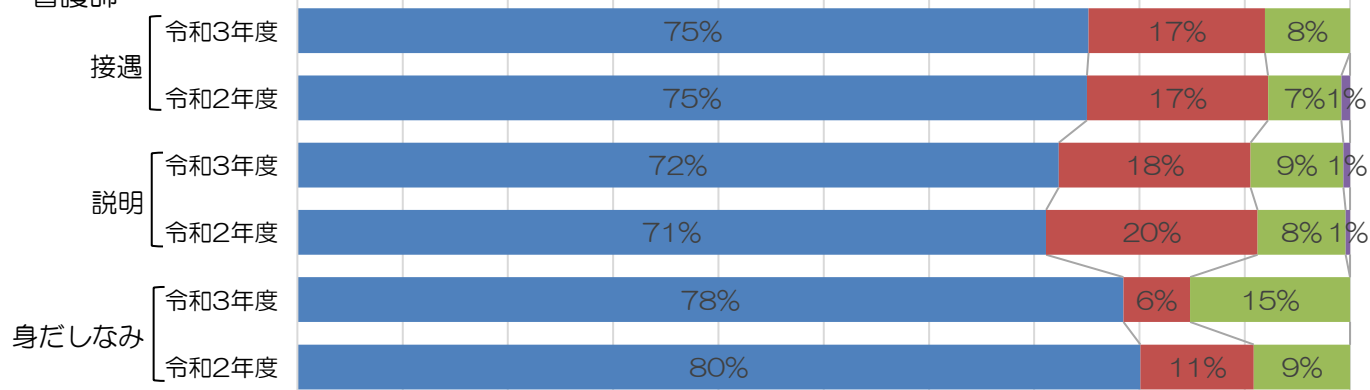
職員について

医師

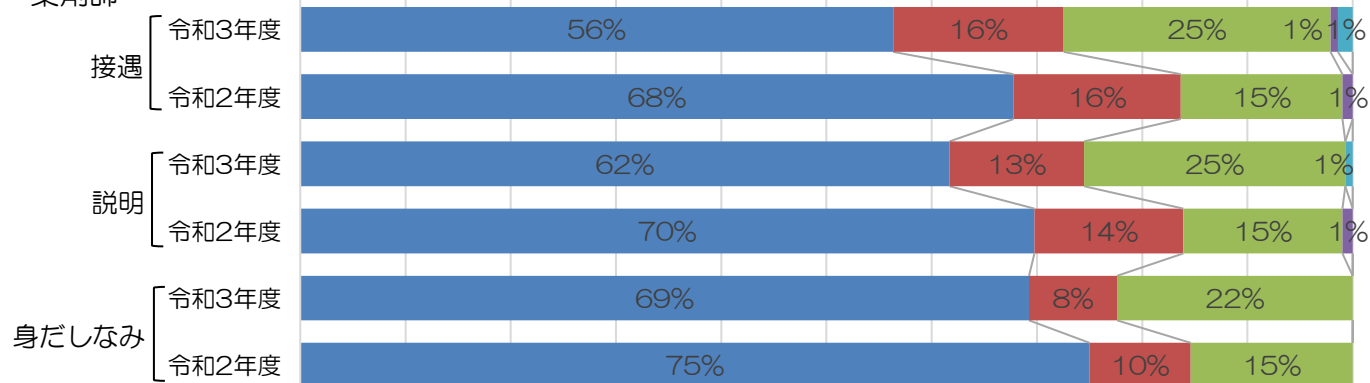
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



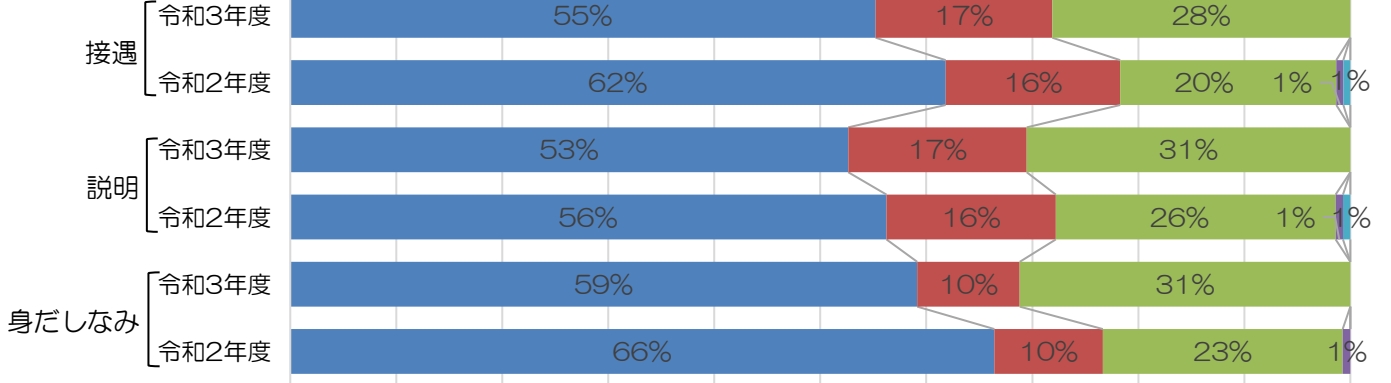
看護師



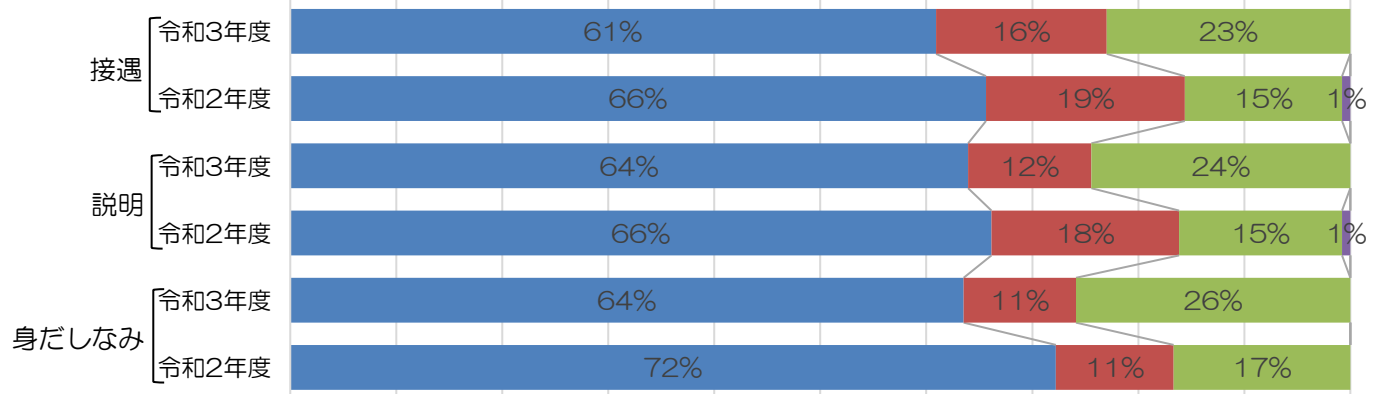
薬剤師



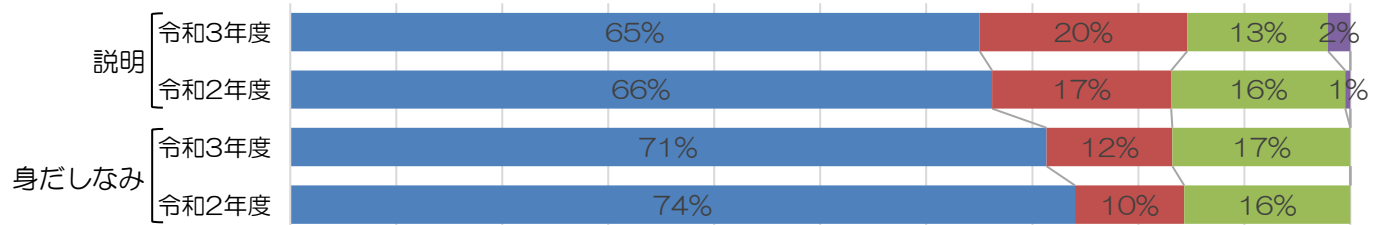
管理栄養士



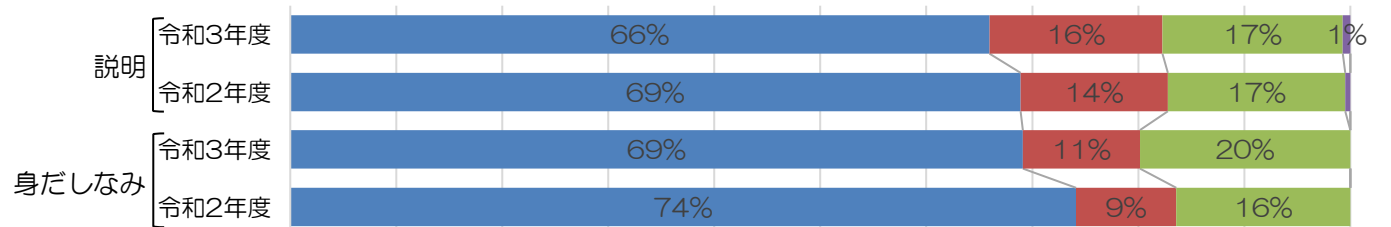
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



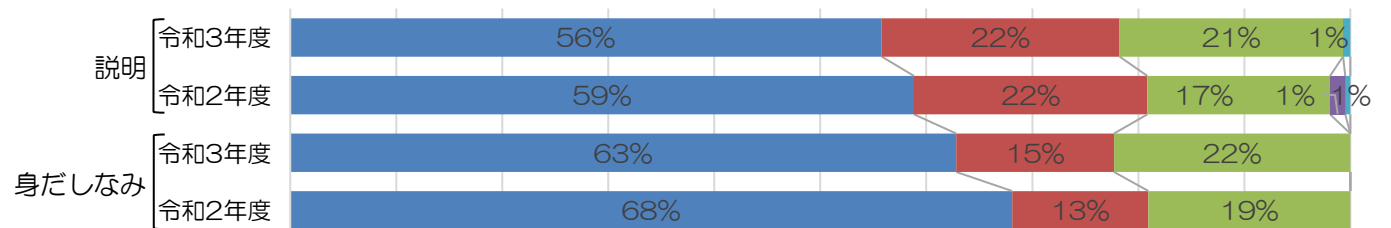
検査技師



放射線技師

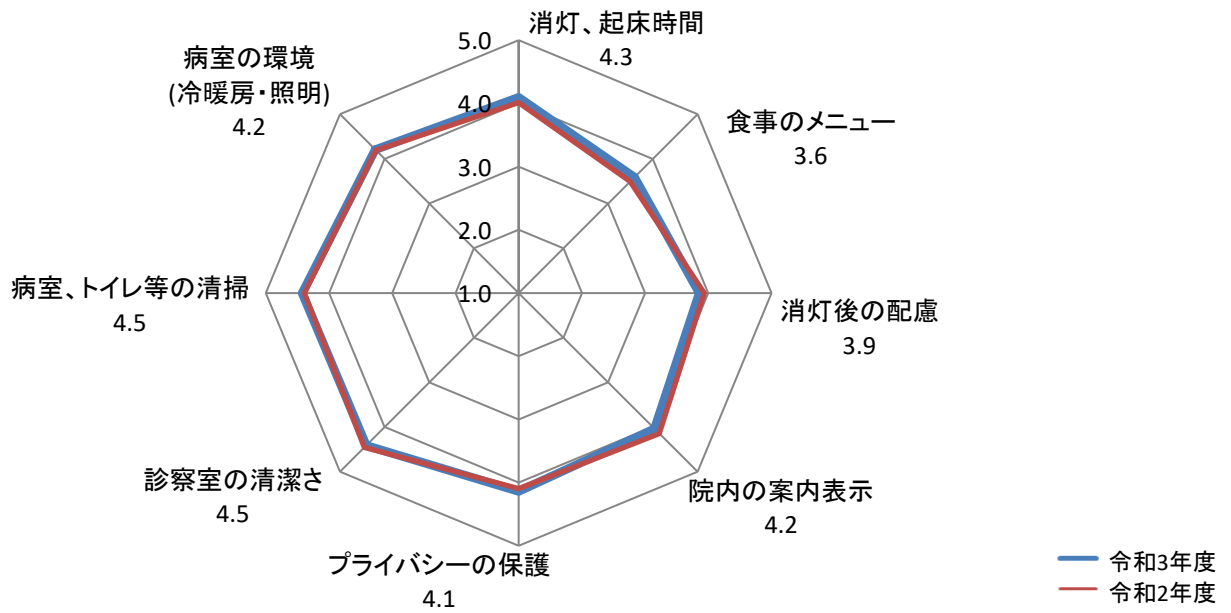


その他の職員



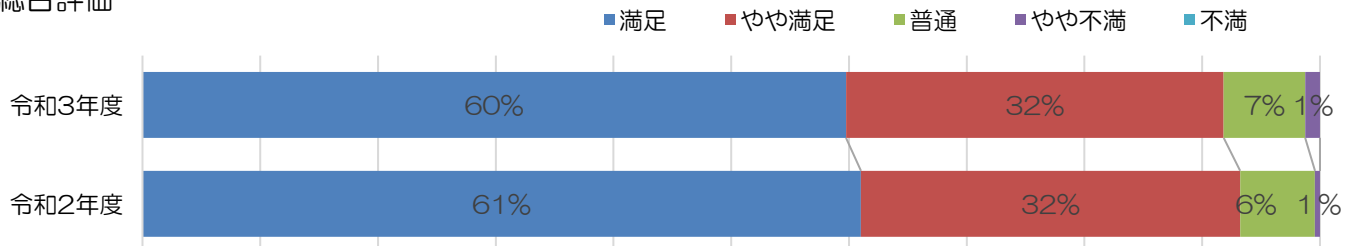
入院環境・施設設備・サービスについて

5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満

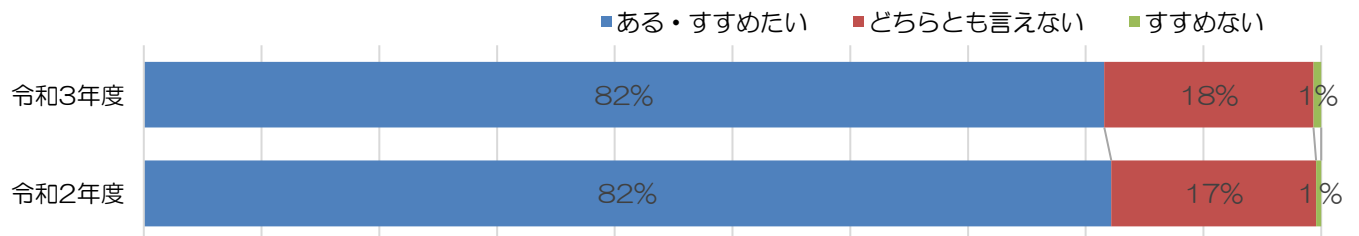


当院の総合評価について

総合評価



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？



良い評価をいただいた意見・・・

- ほっとする。医師・看護師さん、いつも丁寧に声をかけてくれて安心する。病気に対する不安はあるけど受け止めてくれるところがあるから前に進もう、がんばろうと思える、支えてもらってる、感謝しかないです。
- 救急時であったが付き添いの家族にも気遣ってくださったと思う。

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・・・

- 睡眠時、室外で大声で話しをされていたので、もう少し小声で話してほしい。
 - 夜間、睡眠の妨げになるような大きな声での会話をして申し訳ありませんでした。ただ、患者さんの中には難聴の方もおられ、できるだけ小声で話そうとしても大きな声が出ていることがあるかとは思いますが。看護師同士の会話は小声で話すよう指導していきます。
- 言葉使いが荒い。
 - 緊急などで検査が多くなり忙しくなったために業務優先になってしまい、言動が荒くなったのではないかと考えます。患者さんを不快な気分らせてしまっては安全でよりよい検査を提供できないと思っていますので、ご指摘を真摯に受け止め患者さんの協力が得られるように言動に注意していきたいと思っています。

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。

