

平成29年度 患者満足度アンケート調査結果

調査期間

病棟：平成29年11月1日(木)より1ヶ月間

外来：平成29年11月6日(月)より1週間

透析：平成29年11月6(月)より1週間

配布数

病棟 55枚

外来230枚

透析154枚

回収枚数

病棟 39枚 71%

外来 221枚 96%

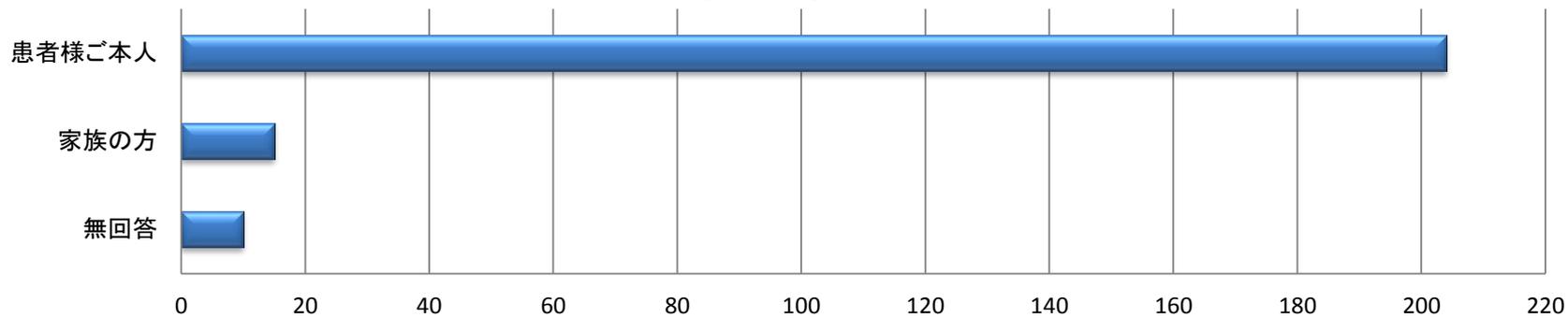
透析 104枚 67%



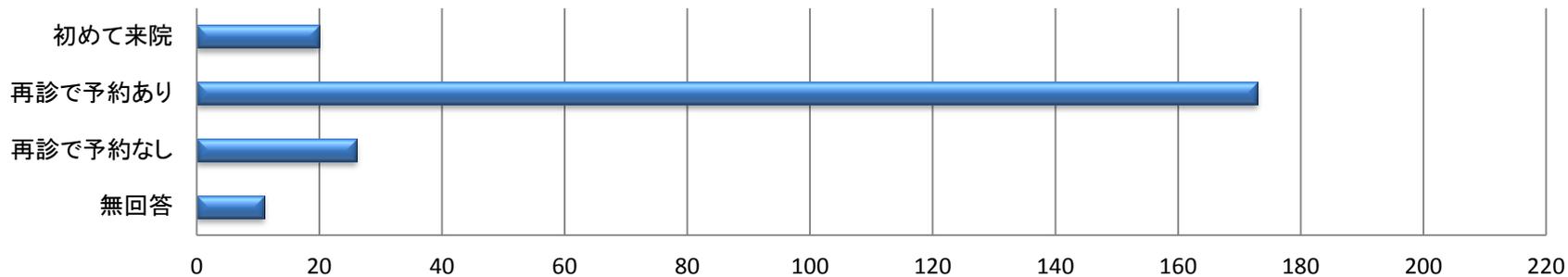
H29年度 外来 満足度調査アンケート結果



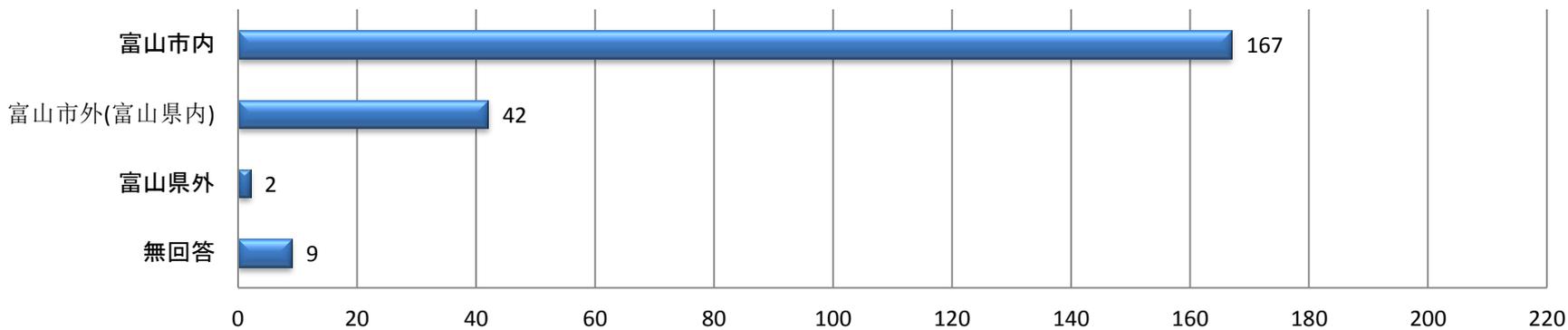
記入者



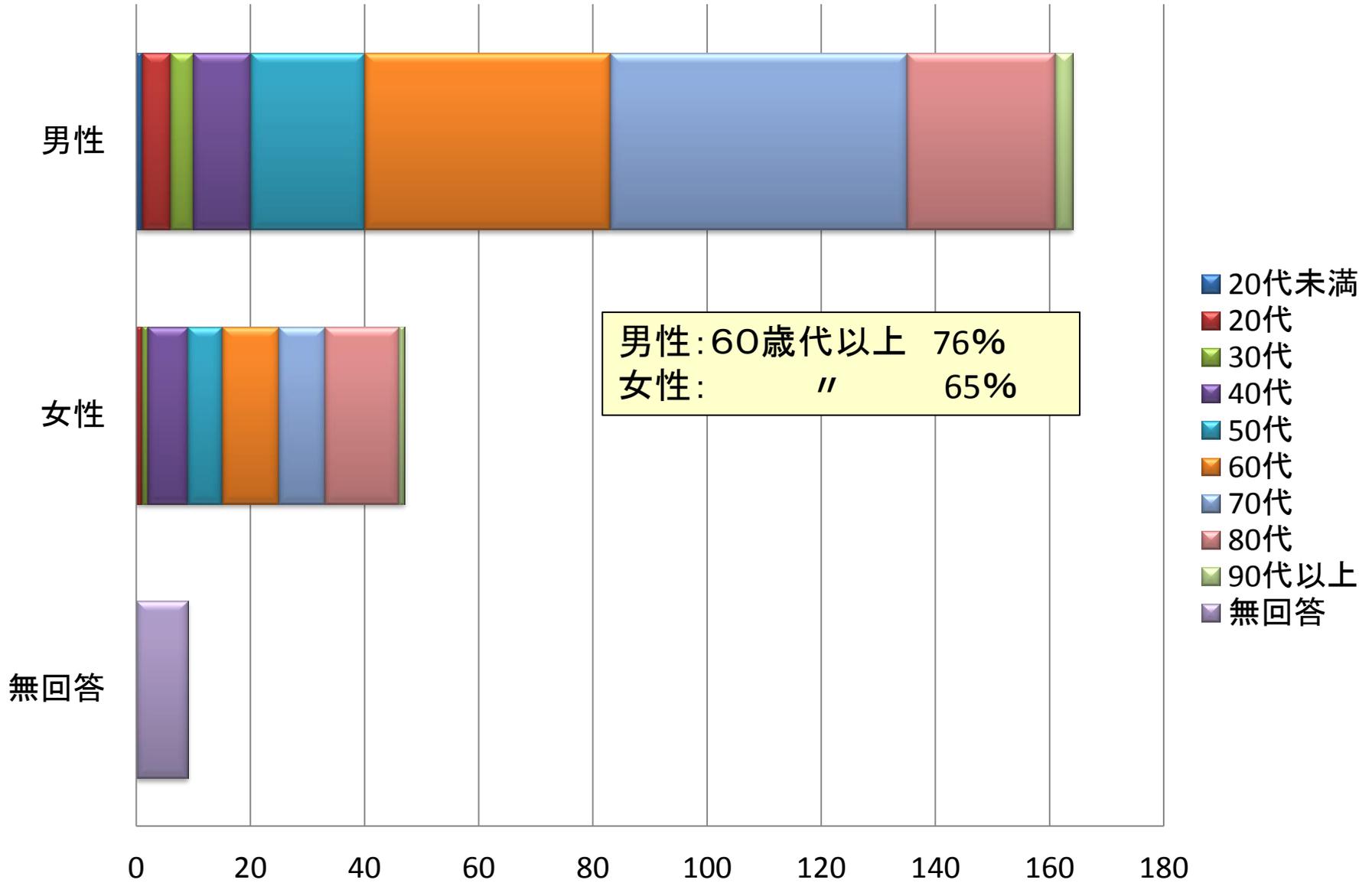
来院状況



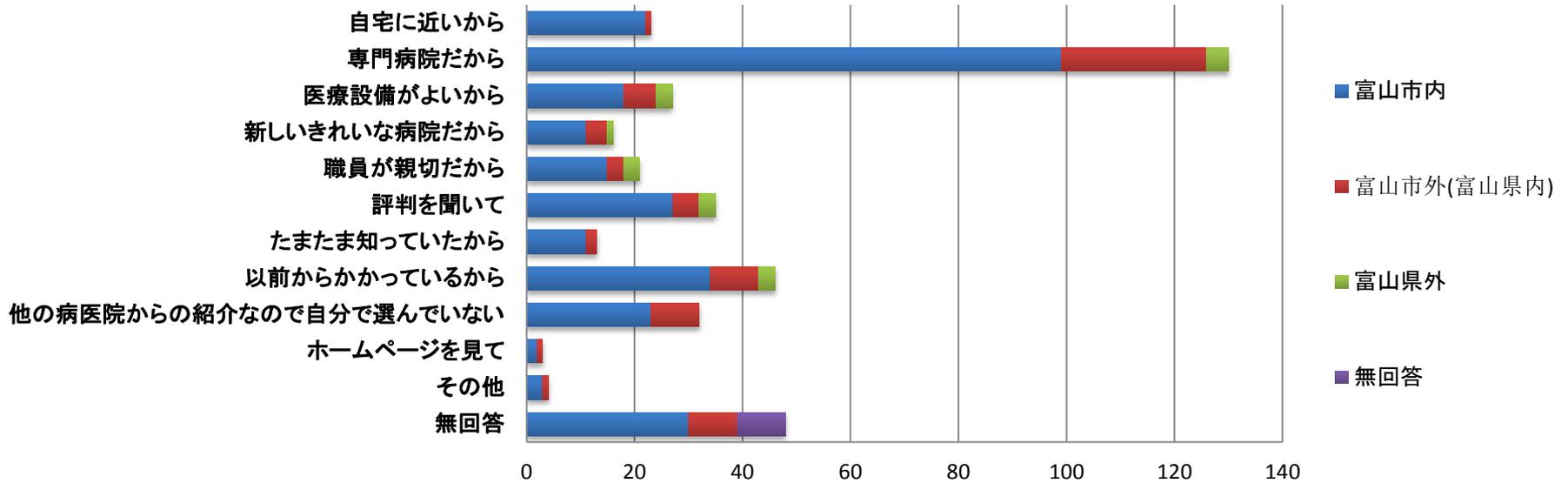
居住地



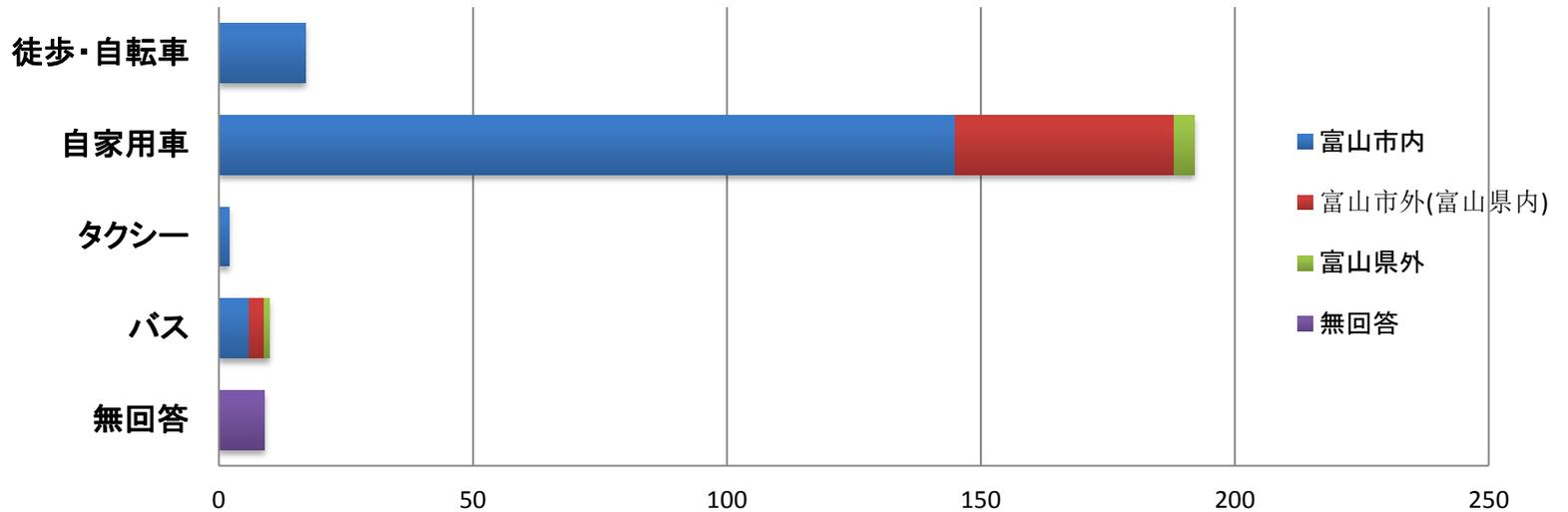
受診年齢



居住地域と来院選択理由

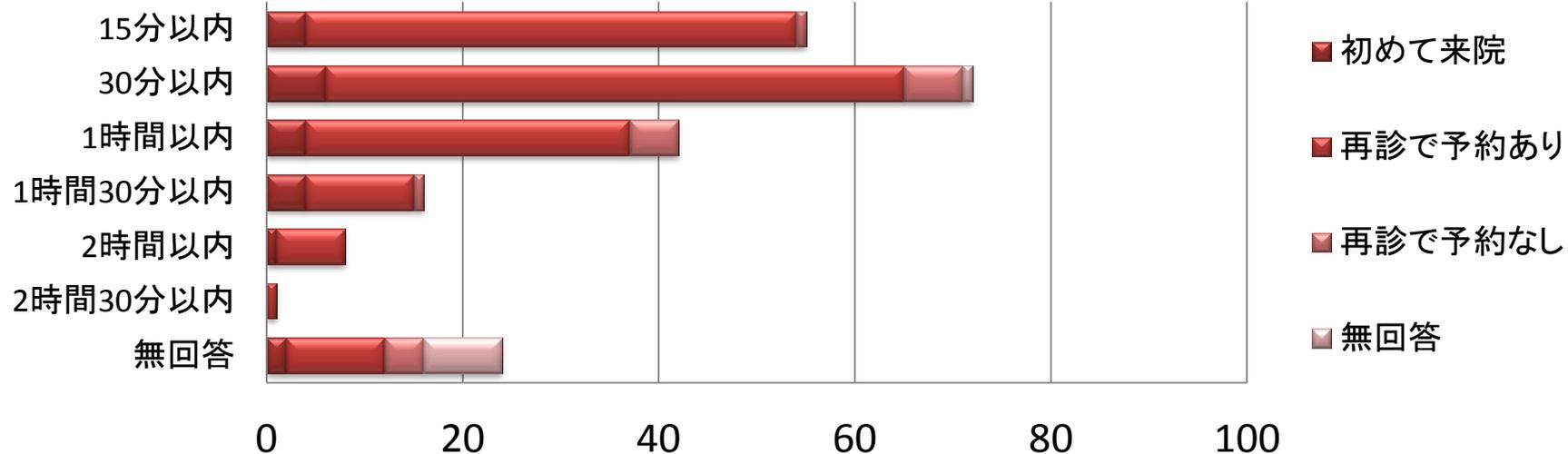


居住地域別来院方法



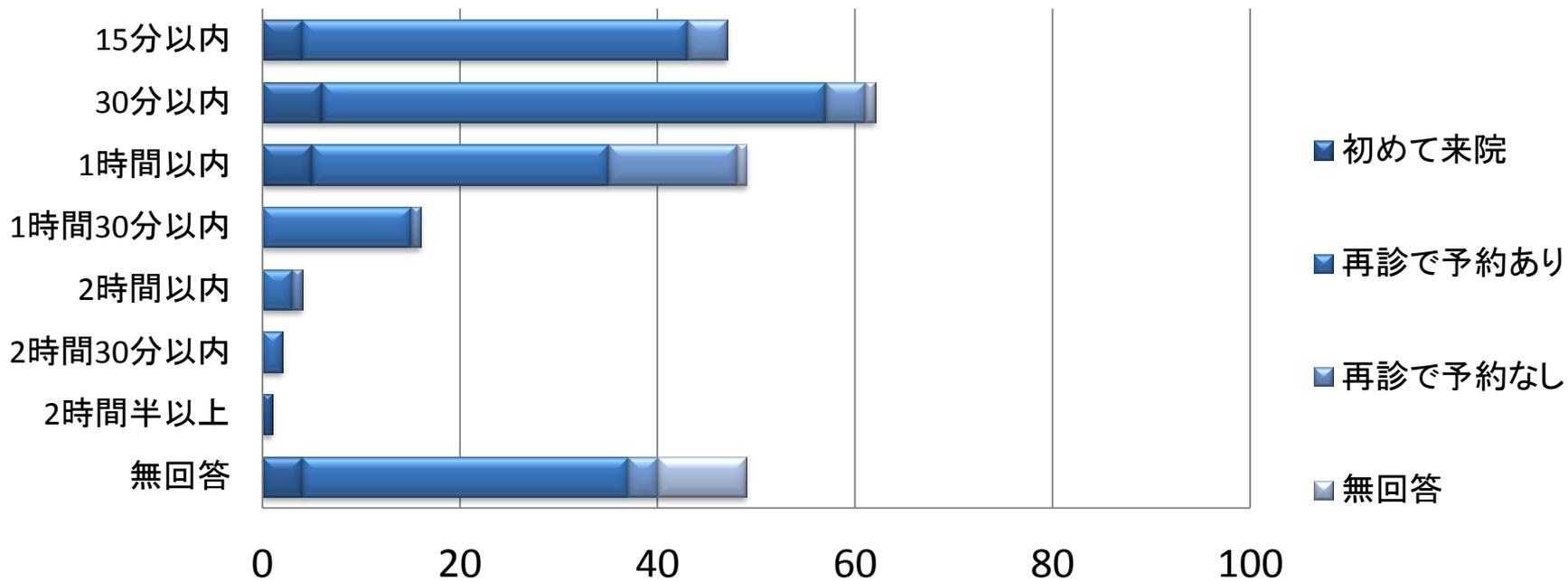
予約の有無と待ち時間

H28年度



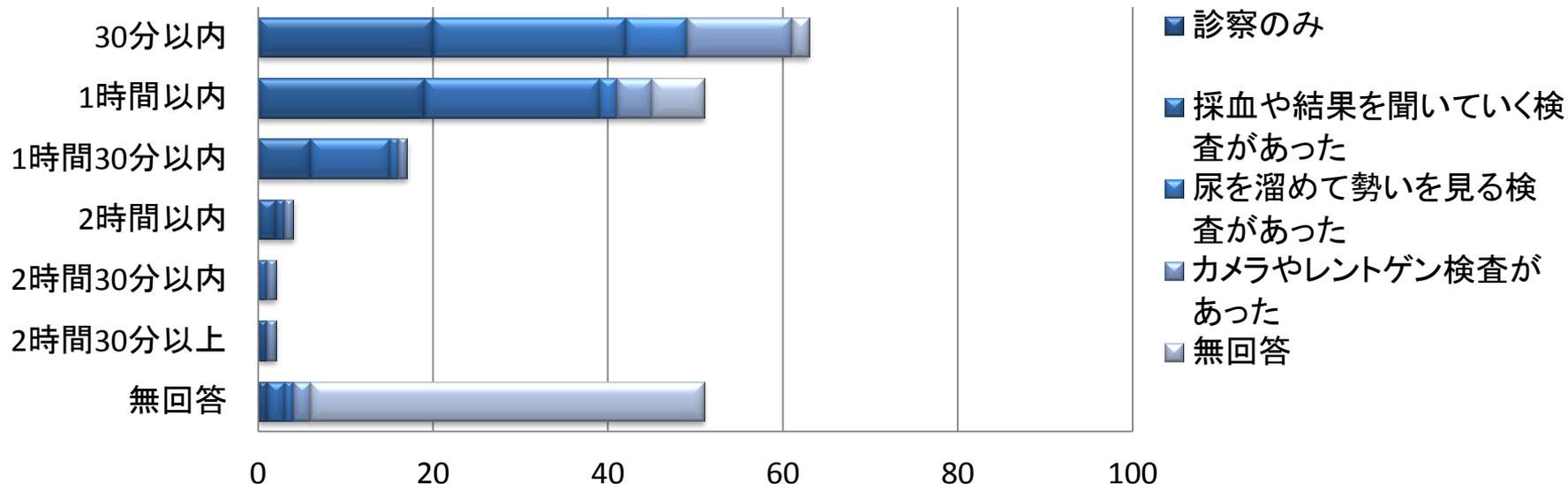
H29年度

予約の有無と待ち時間



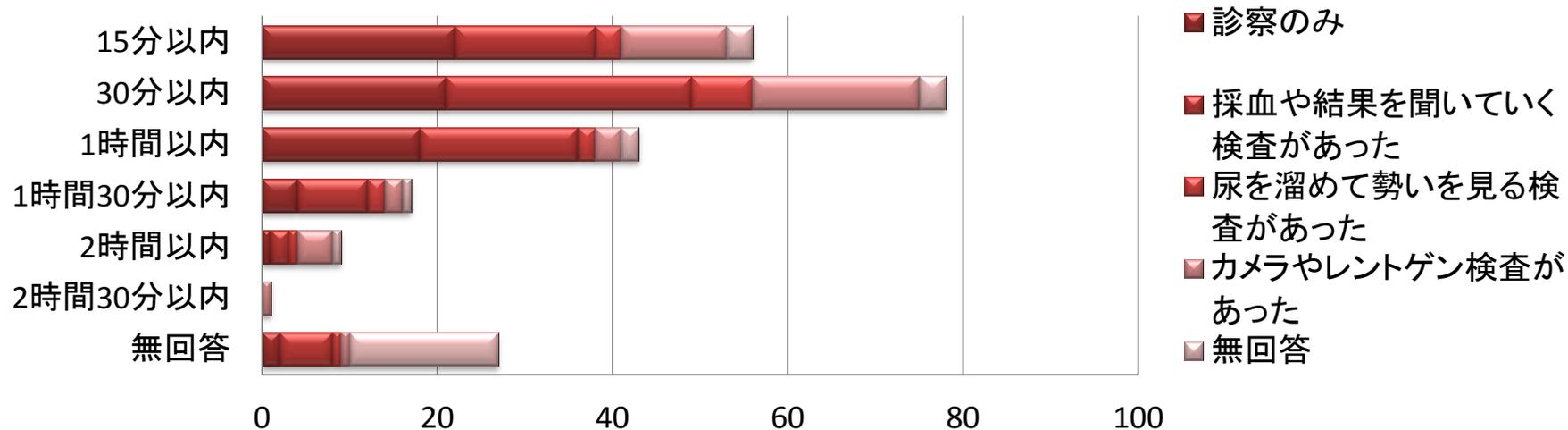
H28年度

診察内容と待ち時間



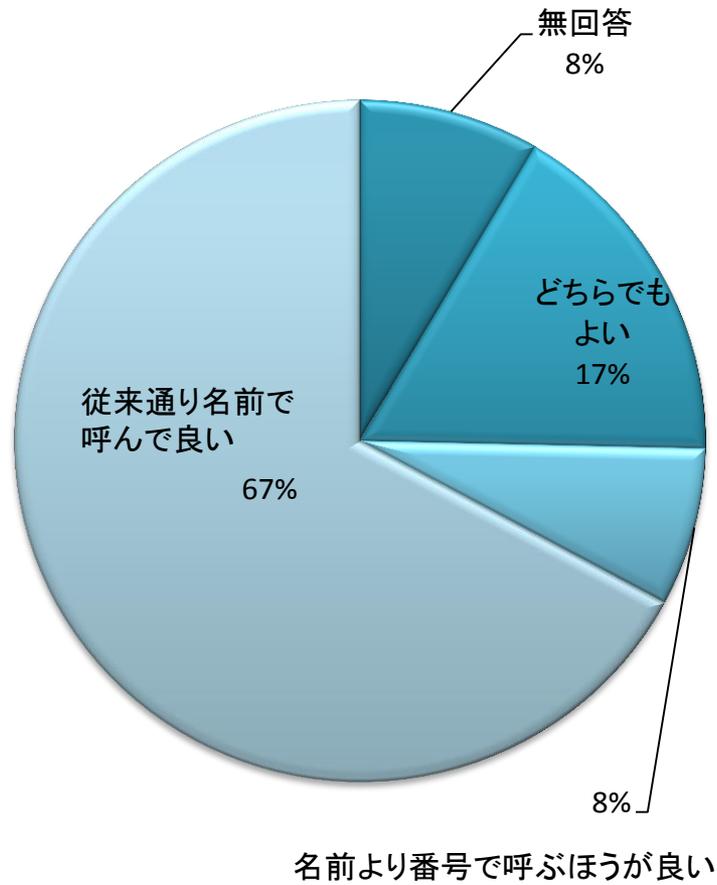
H29年度

診察内容と待ち時間

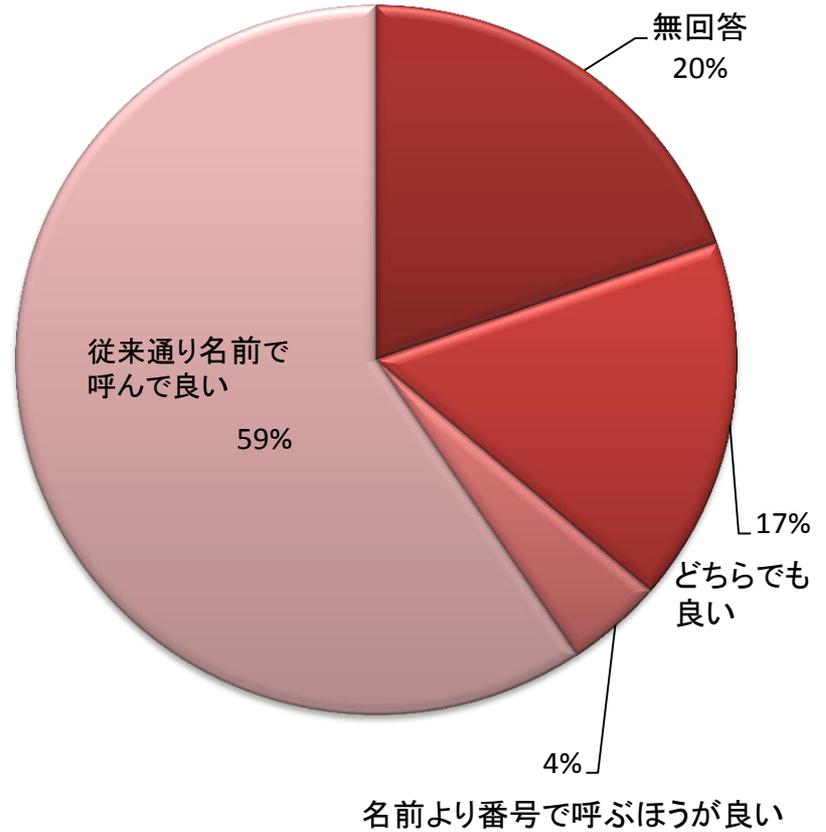


呼び出し方法

H28年度

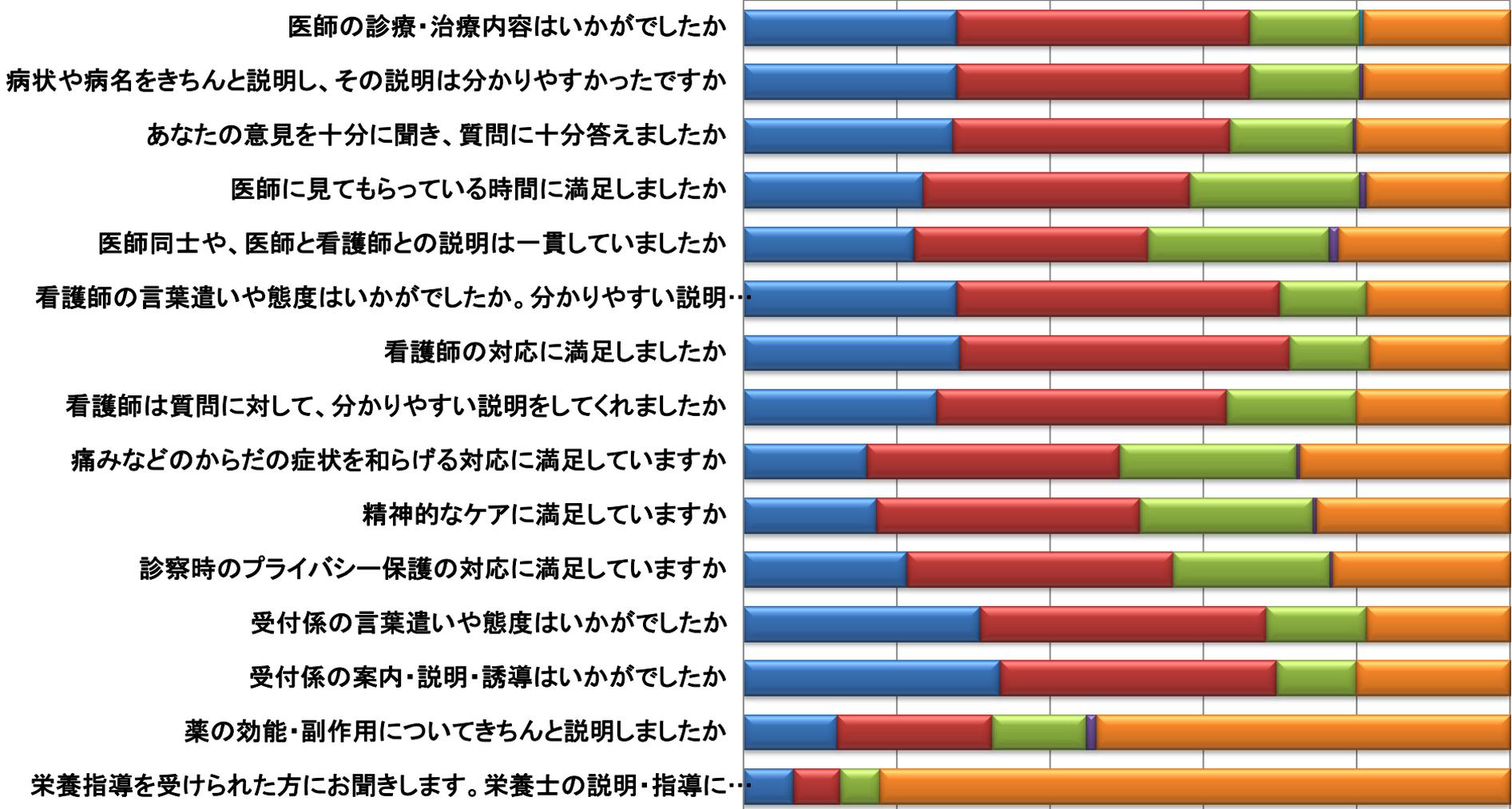


H29年度



職員の対応について

0% 20% 40% 60% 80% 100%



■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 非常に悪い ■ 無回答

施設の環境

0%

50%

100%

診察室・待合室の清潔さや清掃状態はいかがでしたか

院内の冷暖房・空調設備は適度ですか

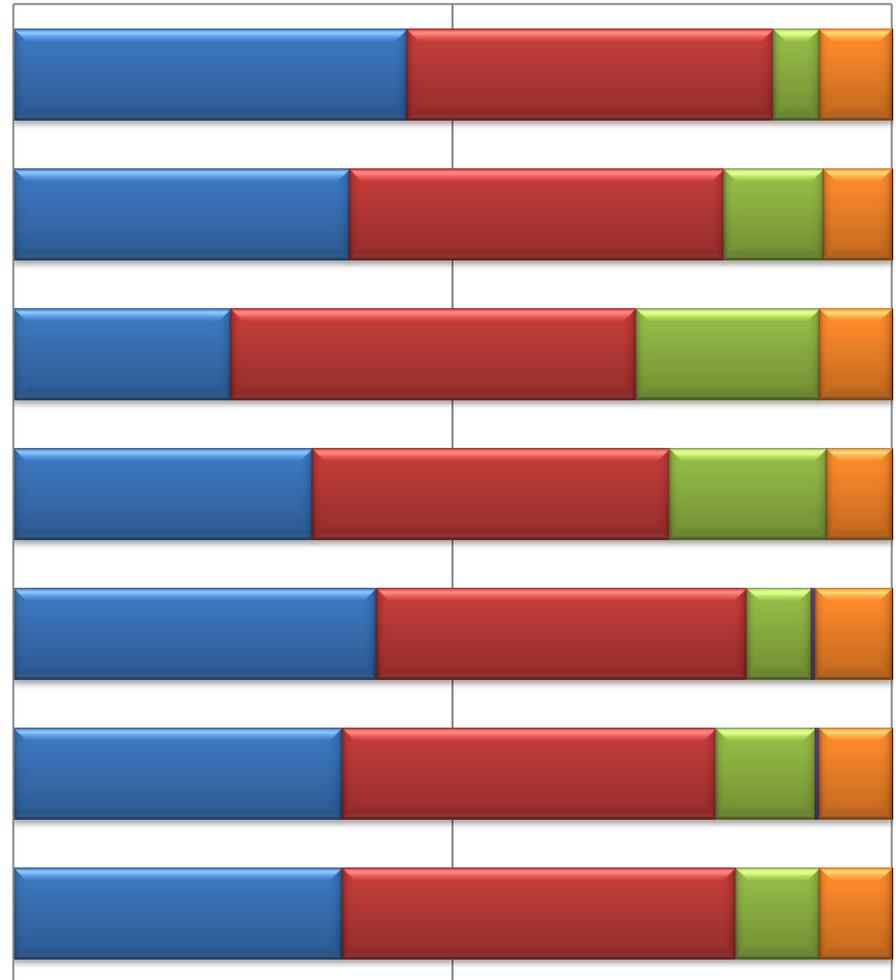
外来の案内表示はわかりやすいですか

診察室は安心して医師と会話ができる構成だと思いましたか

トイレの清潔さや清掃状態はいかがでしたか

トイレは使いやすかったですか

当院の全体の感想はいかがでしたか

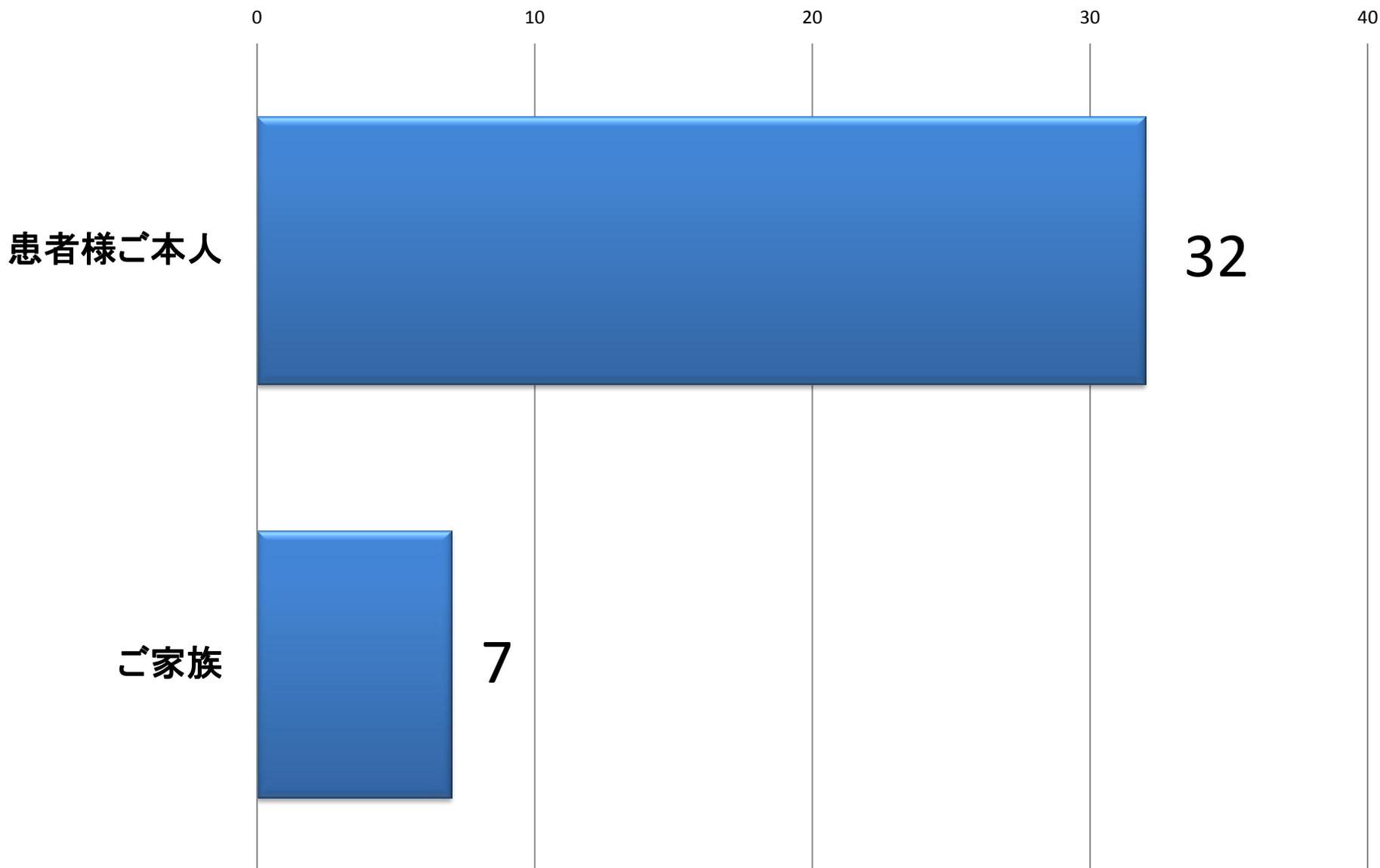


■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 非常に悪い ■ 無回答

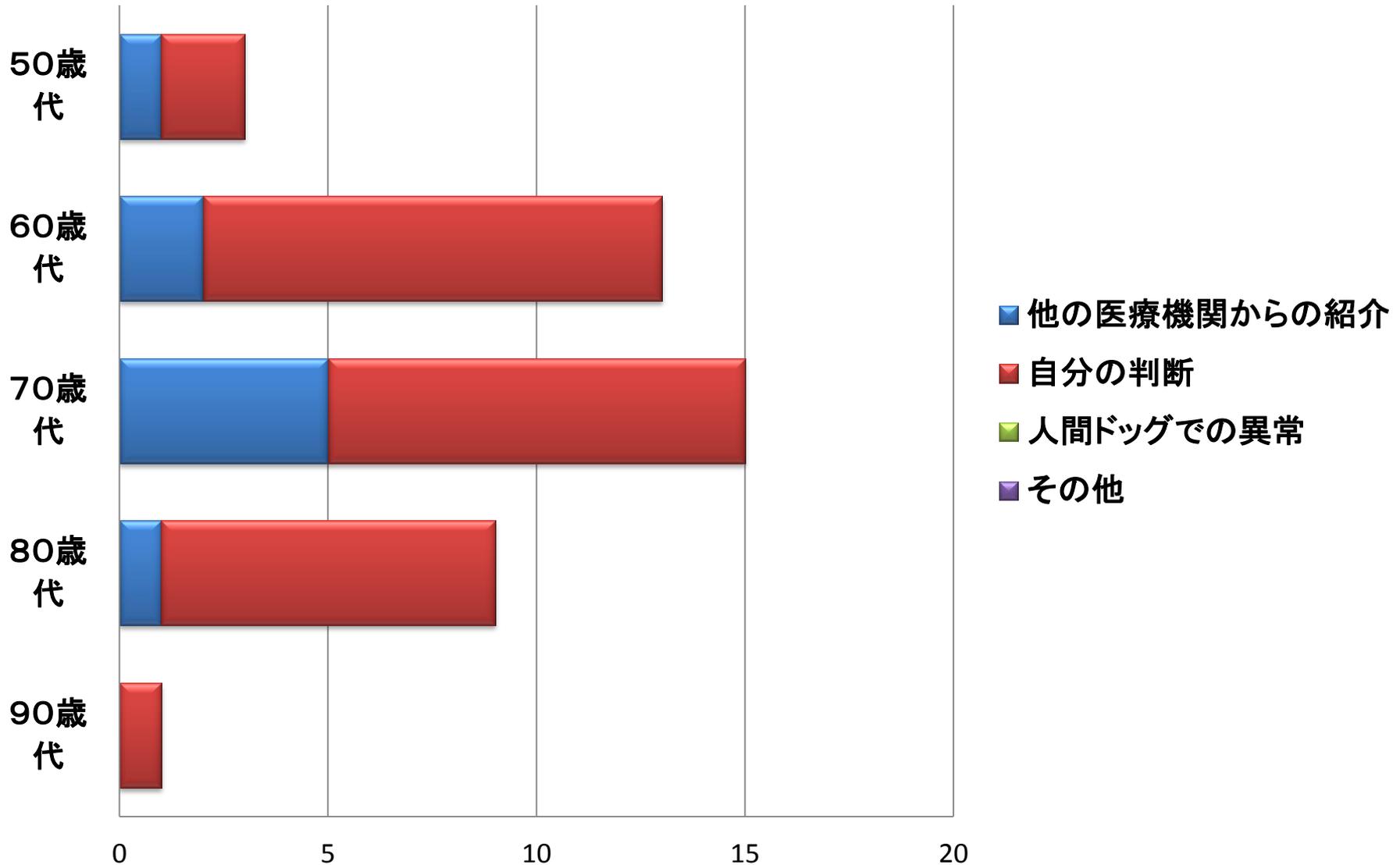
問10	その他お気づきの点
No.4	待合室にテレビをお願いします。
No.22	すわっているところまで来てくれて案内してくれる。耳が遠くなりいつ呼ばれるか緊張していることもありとてもありがたい。駐車場が広くなり使いやすい。みなさんやさしい、ていねい。病院内がとてもきれい。いろいろな病院に行ったことがあるが、とても対応がよい病院だと思った。
No.23	他の病院よりサービスが特にいい
No.27	内科医さんの紹介で偶然に大武先生の患者になりました。女医さんがおられることをもっと広めたら女性も受診しやすいと思います。大武先生には感謝しております。小さな！！体でバイタリティあふれる笑顔で接して下さると本当に安心致します。もっと早く受診すればと後悔です。泌尿器科医が女性にもっと広い門であればいいですね。大武先生、これからも宜しくお願い致します。 駐車場、広くてきれいになって使いやすくなりました！
No.30	採血が2～3回かかり、青黒くなる。
No.44	お尻からのエコー検査を受けたのですが、自分の自己嫌悪を悟り適切に会話して頂き大変感謝しております。
No.54	頑張ってください。
No.61	これからもよろしくお願いします。
No.83	駐車場から玄関入口通路への通行禁止(踏込禁止)について。わずか数メートルの近道をするためか植込みを踏み荒らした跡があり、それを防ぐために工事用のバリケード？とコーンを設置してあります(3年以上前からずっとこの状態)。せつかくの環境と調和を見苦しくしています。不信得者のために提案します。 対策:バリケードのかわりに景観(美観)上、樹木を植えるか(1～2本)、簡単な庭石(1～2個)を設置して下さったらありがたいです。
No.93	廊下でのスタッフ同士の挨拶や声かけが心地よいものでした。スタッフ間の対応・配慮が患者目線で良い病院なのかと感じるのではないかと思います。診察時の説明もとても分かりやすく良かったです。
No.95	駐車場が病院に近いので年配者には有難い。
No.104	受付の呼出しについて声でなく番号表示でされたら良い。耳の悪い老人も多いのでは？(私も含めて)
No.106	窓口の接遇及び看護師さんの接遇態度は大変よかった。
No.115	今回初診なので次の検査の説明を受けました。今回は明らかな血尿などはないのでお薬出ません。
No.124	会計(精算)をもう少し早くできたら！
No.134	待合室の患者さんとの距離が近いので少し年齢の高い方や男性の方が気になった。
No.138	3ヶ月に1回位の割合で当院に来院していますが例えば予約を9時としているのに、実際の診察が10時半頃になっています。このように待ち時間が非常に長いには疲れてしまいます。どうにかありませんか？
No.167	職員対応が研修がゆき届き礼儀正しく気持ちがいい。通院して院内に着くと安心感と癒される。
No.175	専門でたいへん良いと思います。患者の方こそよろしくお願いします。
No.176	親切であり安心出来る。中村義輝
No.187	(呼出方法について)受付は電光掲示(NOで)、診察・検査は名前。
No.193	大変親切にして頂きうれしく思いました。
No.194	問診時、周囲に配慮したスペースできて頂けるのとさらに良いと思います。言いにくいこともありますので。
No.217	全体的にきれいな印象です。
No.221	入院した際、病棟の一部の看護師の対応が良くないと感じました。激痛に襲われているのに食事を持って来たり、痛みどめを頼んでも坐薬を使ったので追加の痛みどめは無理と他人事のように言われた。レントゲン技師の方は痛みを理解されておりとても良い印象を受けました。

H29年 病棟 満足度調査アンケート結果

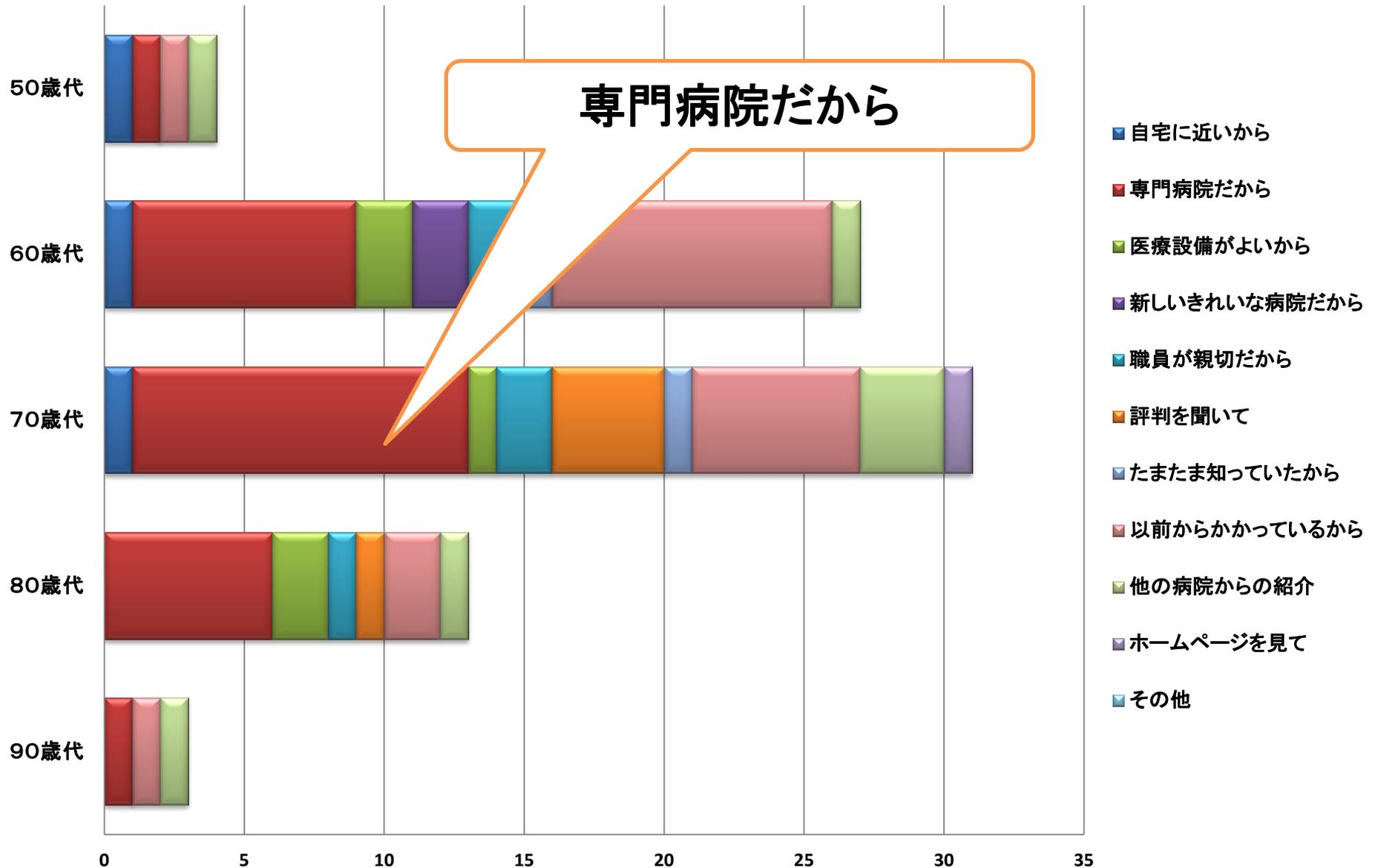
調査記入者



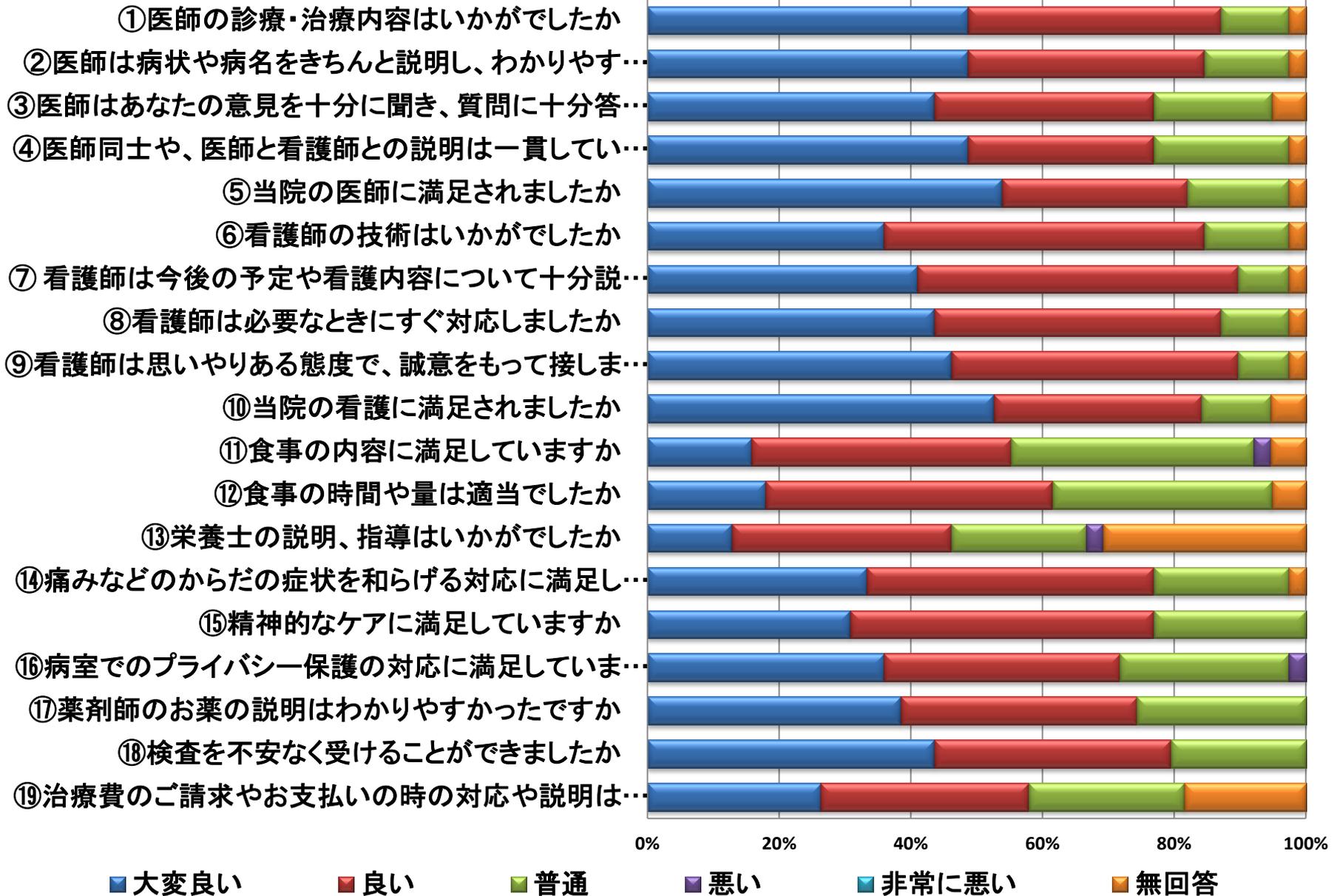
年齢別当院に入院した経緯



年齢別当院を選ばれた理由



職員の対応

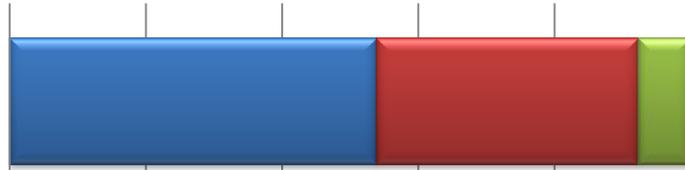


施設の環境について

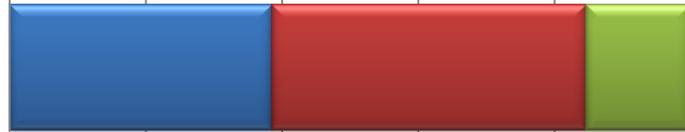
H29年度

H28年度

①病室の清潔さや、清掃状態はいかがでしたか



②病室の温度はいかがでしたか



③トイレ、浴室の清潔さや、清掃状態はいかがでしたか



④次回も当院に受診したいと思いますか

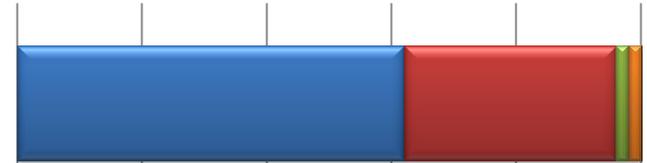


⑤家族や友人に紹介できる病院ですか



0% 20% 40% 60% 80% 100%

- 非常に良い (是非そうしたい)
- 良い (まあそう思う)
- 普通
- 悪い (あまり思わない)
- 大変悪い (絶対に利用しない)
- 無回答



0% 20% 40% 60% 80% 100%

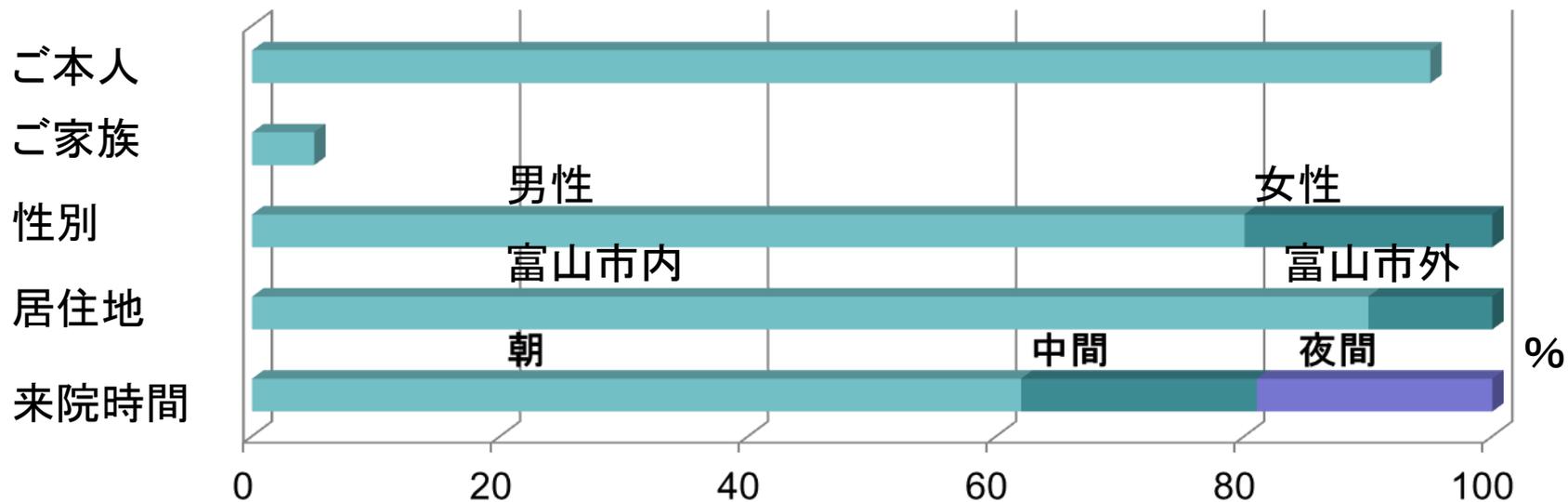
患者様からのお言葉(病棟)

No	
1	院長先生始めスタッフの皆様の親切な説明及び手術時の対応、術後のフォロー等含め入院時気持ち良く安心して過ごすことが出来ました。本当に有り難うございました。
2	特にナシアリガトウ39
3	不安から安心に。チーム長谷川に安堵。CSはベスト。
4	全般的によろしいと思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします
5	父はお世話して下さいました方々が優しく話しやすくて大変喜んでおりました
6	用務員(運転手・駐車場の方々)が親切で気分が良いです。
7	無理なことかもしれませんが、朝食と排便、朝のレントゲンが少し…。朝食を少し早めて排便の時間に余裕があれば…。
8	室内にセットしてある「イス」の座り面の材質、ビニール系はNGと思う…長時間座っていると通気が悪く尿が湿っぽくなる…。 ・手術中看護師さんがジャススインタイムのコミュニケーションを取ってくれ不安を解決して下さいました。
9	・寝る前にいきなり空調の音が大きくなりけっこううるさかった。 ・手術中にいろいろと看護師の方が話しかけてくれ、こちらの軽口にも対応してくれたおかげで安心できた。
10	病室内での携帯電話の利用のマナーが悪い。入院のマナーとして最初に注意事項を説明した方がいいのではないのでしょうか。年配の方が多からか多くの方がマナーを守っていない。「室内ではなく食堂での利用策」
11	音がうるさかった。別紙に記入。当病院の看護師さんたちはすばらしい。誇りをもってがんばって下さい。

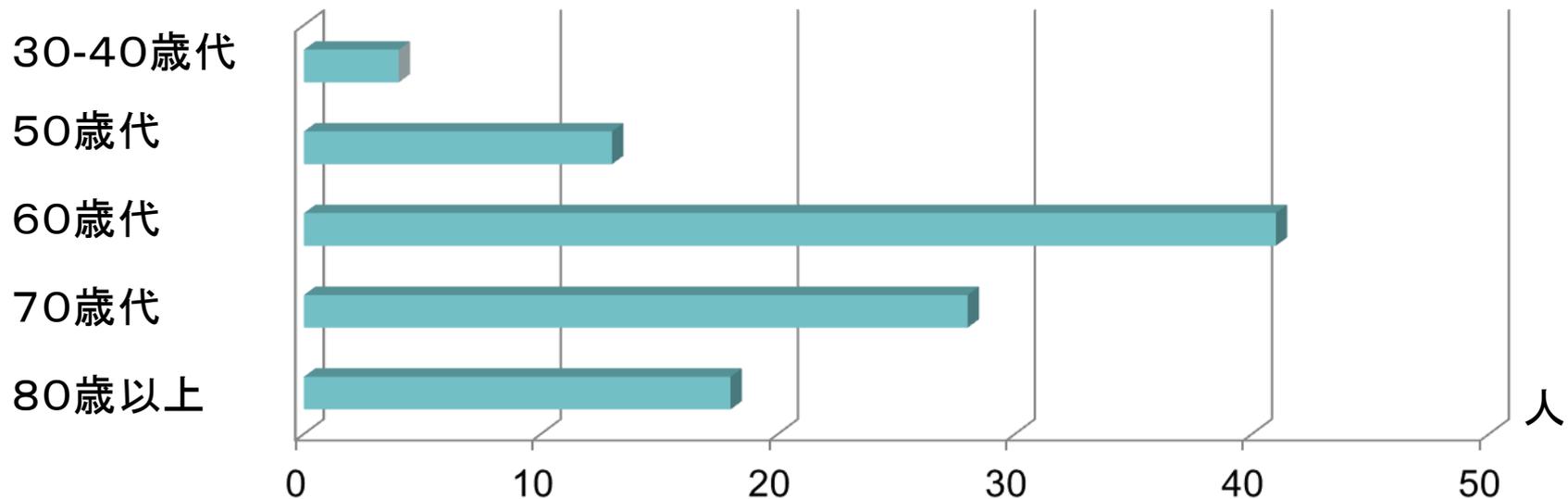
H29年度 患者満足度調査 集計

透析室 (回収率67%)

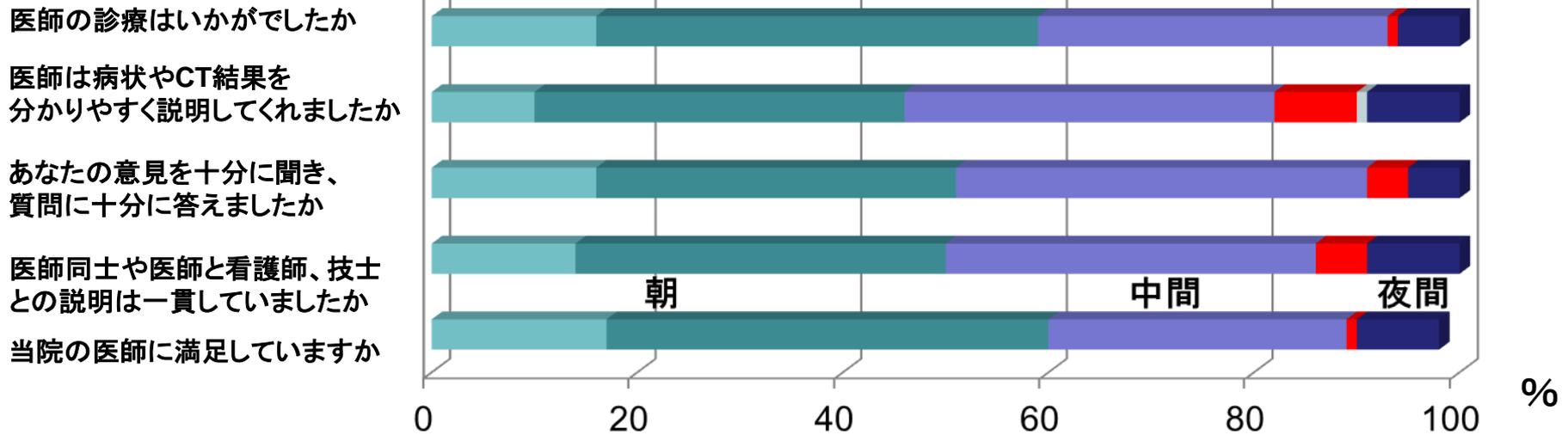
回答者内訳 (154部配布 104部回収)



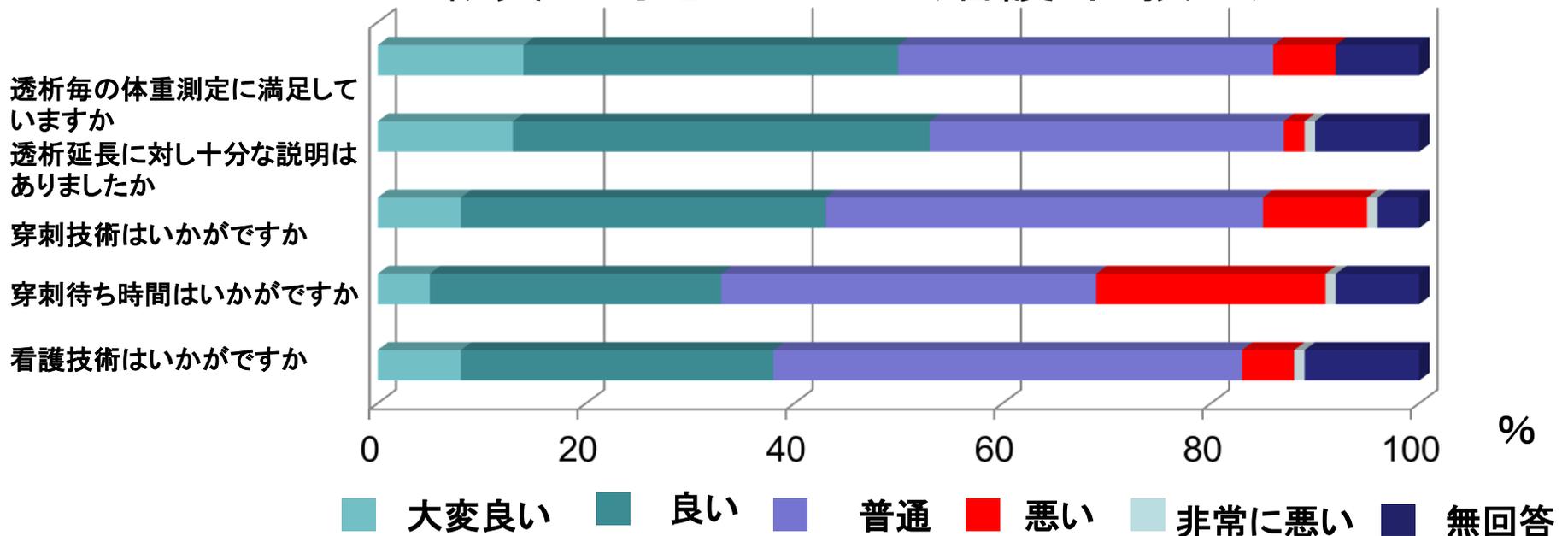
年齢別回答者数



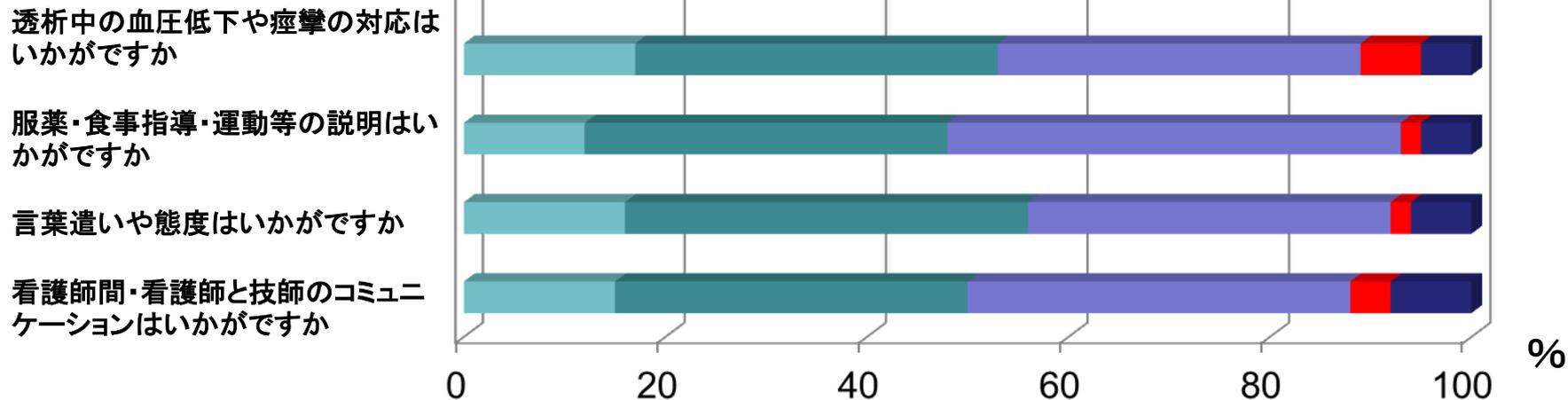
職員の対応について(医師)



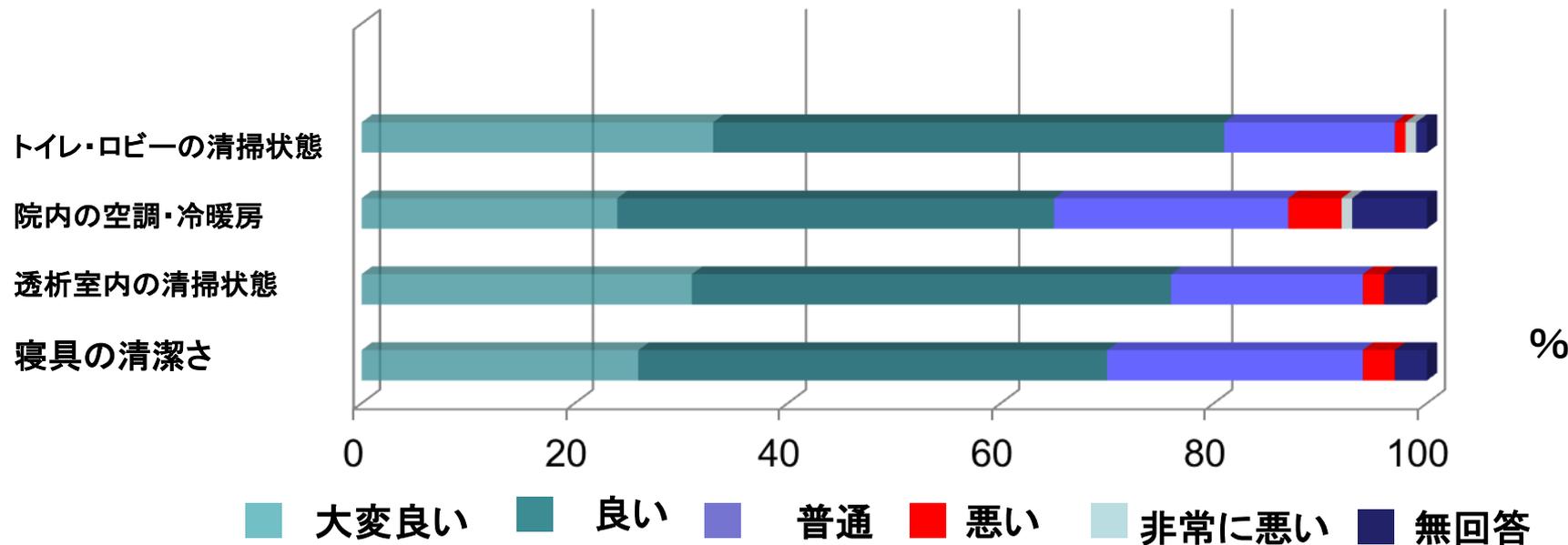
職員の対応について(看護師・技士)



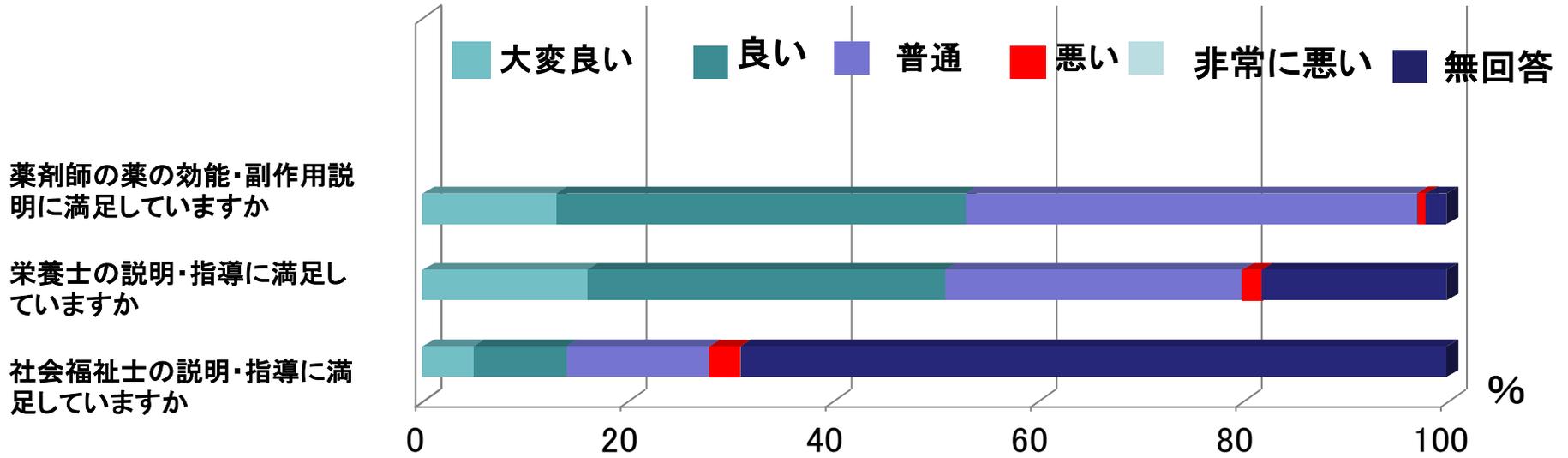
職員の対応について (看護師・技師)



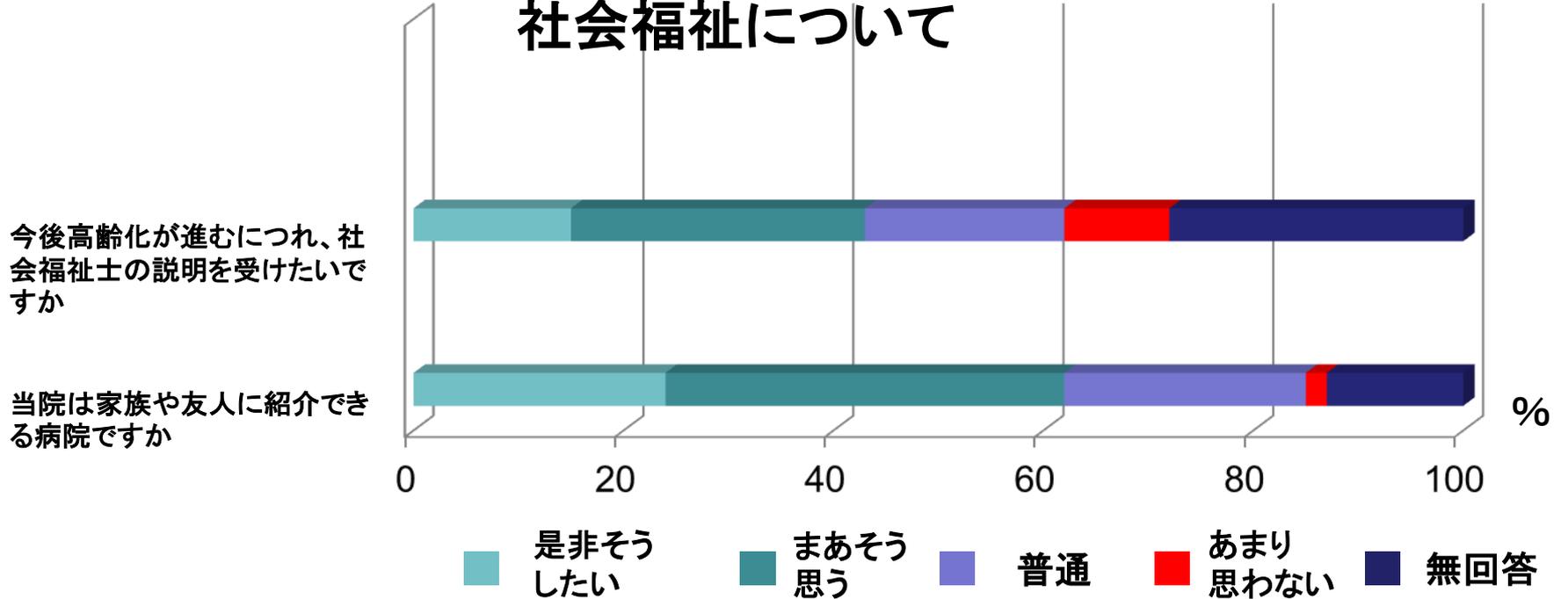
環境について



薬剤師・栄養士・社会福祉士について



社会福祉について



1	職員の責任感が乏しい。
2	以前に比べて患者と看護師さんのコミュニケーションが少ないように感じる。
3	透析中、1時間に1回は見回りに来てほしい。
4	夏も冬も寒い穿刺をする時腕をゴムで縛りますが、2本刺し終わってゴムを外しますが、できれば1本づつにしてほしいです。腕がけっこう痛いのとアザになることがあります。
5	2～3年前大変男の方、女のナースの方々には満足しておりましたが、最近穿刺を失敗することが多く困っております。今後心配です。
6	透析待ち時間が長い。
7	休日・祭日職員の方、外来用の駐車場利用されているようです。おかしくないですか？
8	検査結果の説明をなされたことありませんが、どうなっていますか？例えば血液検査の場合、表のみ渡されるが我々素人には理解できません。レントゲン・エコーにいたって結果報告すらない。
	〈当院に対して〉
1	ロビーに自動血圧計を設置してほしい
2	ケーブルテレビも入れてほしい、時間が暇です。
3	夏場の透析室・ロビー(食事室)の冷房が強いです。
4	透析中の人員不足及び人材不足
5	ブザーが鳴ると部屋の端から走ってくるスタッフ。スタッフ不足を感じます。育たないスタッフ。
6	①穿刺が遅いので人数を増やしたい(待ち時間が長い)。 ②回診時先生等の声が大きいで聞こえてしまい、プライバシーの保護になっていない。 ③冷暖房が少し弱い
7	メンバー表を見て今日はスムーズに穿刺出来るメンバーか大丈夫かと不安に思っている。技術学習を組織的に推進していただきたい。対応の水準は徐々に向上している様に感じているが？過去に有能な人がすぐ居なくなる傾向があるようですね！！
8	職員スタッフの挨拶・私語などその他職員研修を実施されたらどうでしょうか。近くの透析センターを参考に・・・。ベッドシートに暖房自分で調整出来る。
	(要望)
9	①透析センターの掛け時計もう何か所か増やして欲しい。 ②祝日の病院です。1階のロビーの電気がついてない時があります。うす暗いです。緑の非常灯しかついてない時があります。最小限の灯りがあればと思いました。
10	送迎は市の移送サービスを使っていますが、週2回しか使えないので私達透析は週3回なのでもう一回していただければ嬉しいです。
11	最近特に気付くことはスタッフ不足しているのではないのでしょうか？私は夜間透析をお願いして実施していますが、時間は5時過ぎから穿刺で時々は1人で対応されている様子を見ます。私達(私)は少しでも早く帰宅してゆっくりしたい思いでなるべく早く来ているのに穿刺に待たされたり、ほぼ一斉に終了するための回収？に時間がかかったりで医療費等の関係で開始時間を早めることできない？(なぜ？)と聞いていますが何か工夫できると思います。病院上部の管理者はマンネリしないで現実をみて改善に努力してください。そうすればもっと患者から信頼される「すばらしい病院」になると思います。
	血圧が下がったとき見れば分かるが声をかけてほしい。前は満足していた。
12	トイレの便座クリーナーが切れる？便座クリーナーは掃除のおばさんに言ったら補充してくれた。だれに言ったら良いのかわからない。透析を始めてから4年～6年？の方に指導してあるのかないのか普通に通行している人が見受けられる。←前に通るなどと言われていた所(近道)。小さなことですがマスク・ティッシュ当たり前のようにとって行く人もいるこれからもお世話になります。よろしく。
13	送迎バスを希望します。
14	Thank you for kindness and good care always ! 地震等、透析中の災害時の訓練・対処法を教えて欲しい。