

# 入院患者満足度調査結果のご報告

期間:2019年2月1日~2月28日

当院では、2019年2月に退院された患者さんを対象に入院患者満足度調査を実施いたしました。

ご協力いただきました患者さん、ご家族の皆様方にお礼申し上げます。ここに、調査結果の概要をご報告いたします。

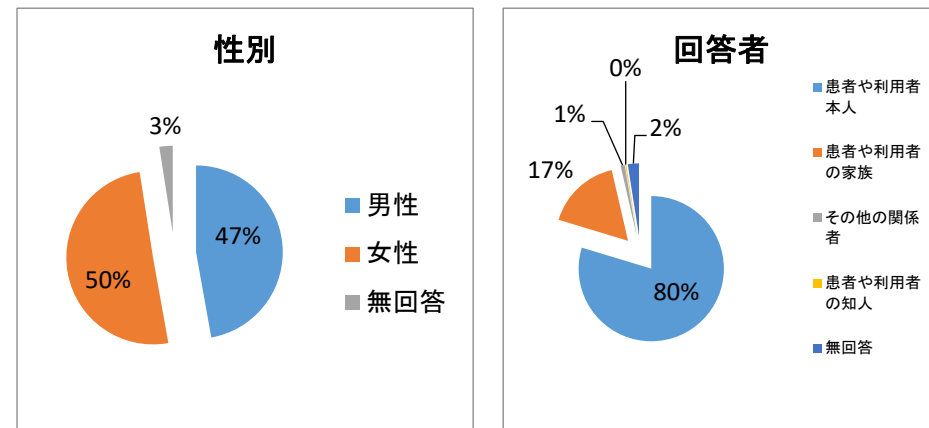
## 回収率

調査期間中の退院患者数 783 人のうち、配布したのは 652 枚でした。回答数は以下の様になりました。できるだけ多くの方のご意見がいただける様に努めて参ります。

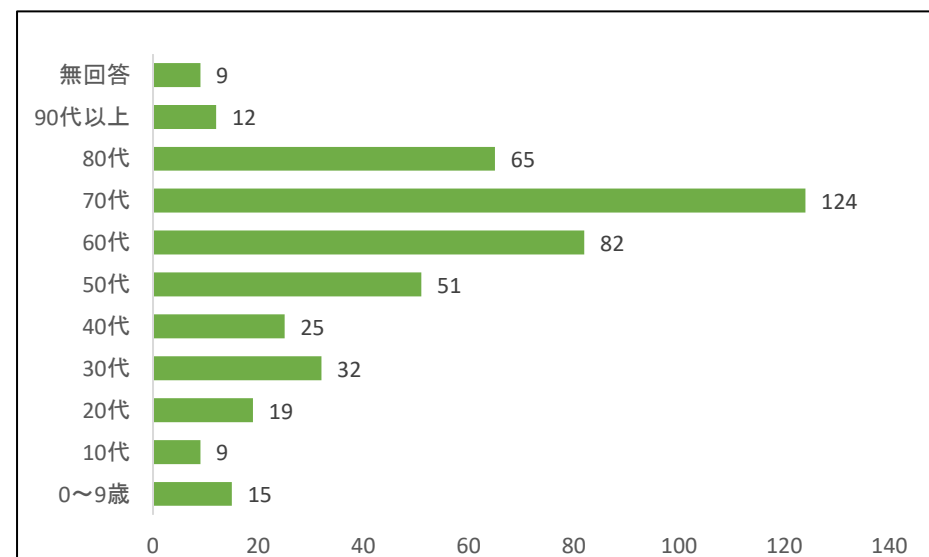
◇ 回答数 443 枚

◇ 回収率 67.9%

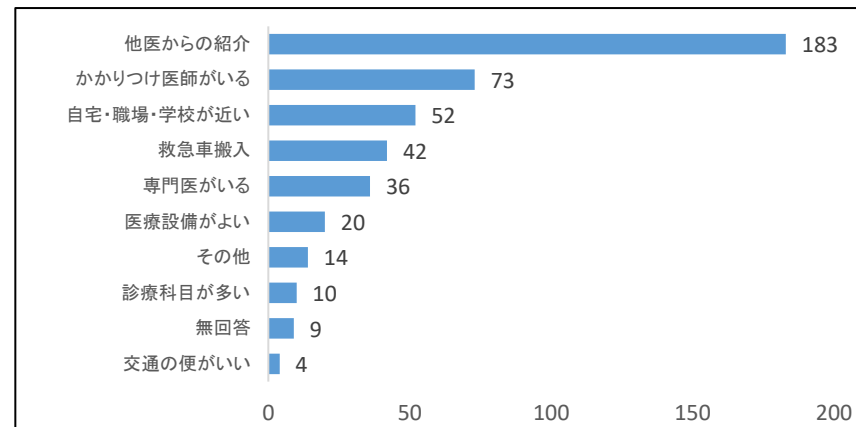
## ご回答いただいた患者さんについて



ご回答いただいた方の男女比はほぼ同じ。年代では、60 歳代~80 歳代の方が多傾向でした。昨年まで実施していた調査では、ご自分で記入できる方のみを対象にしていたましたが、今回からはご家族の方や付き添いの方にもご協力を頂きました。患者さんご本人以外で 18%の方から回答を頂きました。



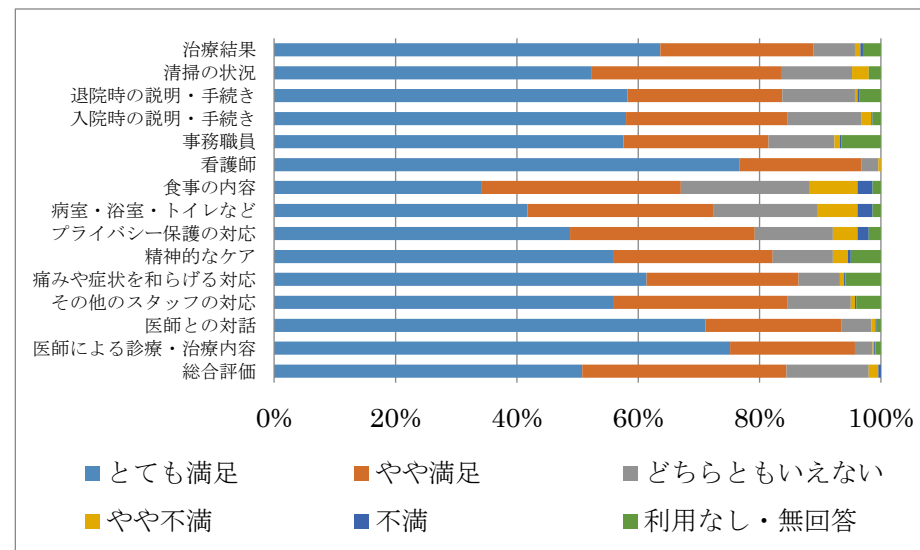
## 当院を選択された理由について



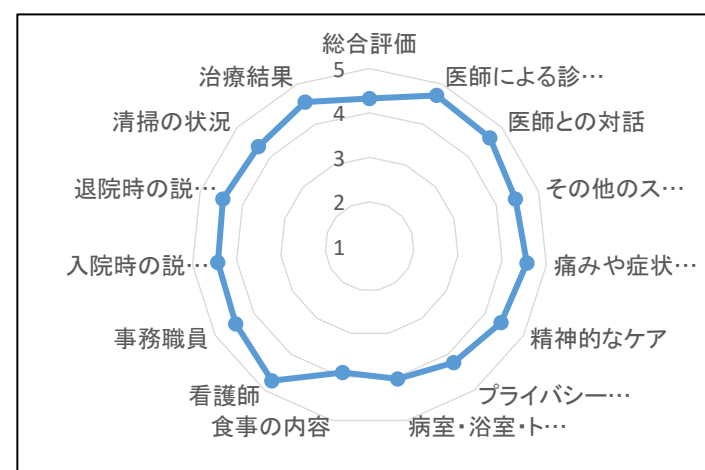
他院からの紹介で入院された患者さんが一番多く、183 人(41.3%)

でした。

## 満足度について



満足度では、食事の内容についての満足度が低く、医師による診療や看護師の対応についての満足度が高いと評価して頂きました。各項目の平均点を表すと以下のグラフになります。とても満足 5 点~不満 1 点の平均点は、全項目で 4.41 点、総合評価として示している「木沢記念病院を親しい方にも進めようとおもいますか？」の平均点は、4.33 点でした。頂いたご意見を参考に、改善に取り込んで参ります。



## 患者さんから頂いたご意見について

◇ 改善を必要とするご要望を頂いた項目 139 項目の内容を分類しました。多方面からご意見を頂戴いたしました。頂きましたご意見は、部署毎あるいは病院全体で改善に取り組んでいきます。中には、ハード面で改善が困難な点もあります。2021 年秋には、新しい病院への新築移転も計画しております。頂いたご意見を参考に新しい病院づくりを進めて参ります。



## 良い評価を頂いた 199 項目のご意見から一部を紹介します

- ・忙しい中よく対応していただきました。先生の対応が的確で説明も理解できました。
  - ・ありがとうございました！みんな優しく！ありがとう！白衣の天使
  - ・1 週間の入院(手術)でしたが、先生も早くから回診に来て下さり、頭の下がる思いです。
  - ・昼勤の看護師、夜勤の方等、又高齢の方の接し方、とても親切に接してみえ、自分自身を見直す良い機会でした。
  - ・医師・看護師の皆様が明るく、きちんと対応していただき、患者・家族共々に安心して過ごせました。
  - ・帰ったあとの家での生活についても教えていただきありがとうございました。
  - ・相談員の方も迅速な対応ありがとうございました。
  - ・術後、口腔ケアをしていただき、さっぱりしました。
  - ・病棟全体で励ましてくださりとても勇気づけられました。
  - ・看護学生の方が一緒に運動してくれて嬉しかった。
  - ・先生や助産師さん、スタッフの方みなさんとても親切でした。
  - ・食事があたたかくて味も良かったです。量も適量です。
- その他にも大変多くのメッセージをいただきました。患者さんやご家族の皆さまの暖かい励ましの言葉に元気を頂きました。これからもたくさんのメッセージを頂けるように職員一同頑張ります。