

令和2年度患者満足度調査結果

当院は「患者さんに、優しく、安全で信頼される病院」を理念に掲げ、患者さん中心の医療を目指しています。医療サービスをより良くするために、患者さんからの貴重なご意見を頂きありがとうございました。この結果をもとに患者さんにより満足していただける病院となるように努力してまいります。

【実施状況】

実施期間：令和2年10月5日～16日（2週間）

外来：248名（回収率99.2%）

病棟：169名（回収率83.7%）

【調査結果】

質問に対して「良い(5)」「やや良い(4)」「普通(3)」「やや悪い(2)」「悪い(1)」の5段階評価で答えて頂きました。

総合平均値は、外来が4.1で昨年と同様でした。病棟は4.2で昨年から0.1ポイント下がりました。

* 外来部門では、「看護師の言葉使いや態度は良かったか」の項目が4.4と昨年の4.6から0.2ポイント下がりました。

今後も患者様には丁寧な言葉使いと態度で対応するよう一層心掛けてまいります。

* 病棟部門では、「病室内の静かさ」の項目が3.7と昨年同様、最も評価が低い項目となっています。「病室内の冷暖房、空調」の項目も3.8と昨年の4.3から0.5ポイント下がり、評価の低い項目となりました。

「病室内の静かさ」については、職員同士の会話や物音に気を付けることを心掛け、大部屋でのテレビ視聴はイヤホン等の使用をお願いしてまいります。また、「病室内の冷暖房、空調」については現在、新型コロナウイルス対策として換気を行っていることもあり、皆様にはご迷惑をおかけしておりますが、ご理解をいただきながら病室の空調管理に気を付けるよう心掛けてまいります。

1 外来部門の調査結果概要

【凡例】

良い(5)

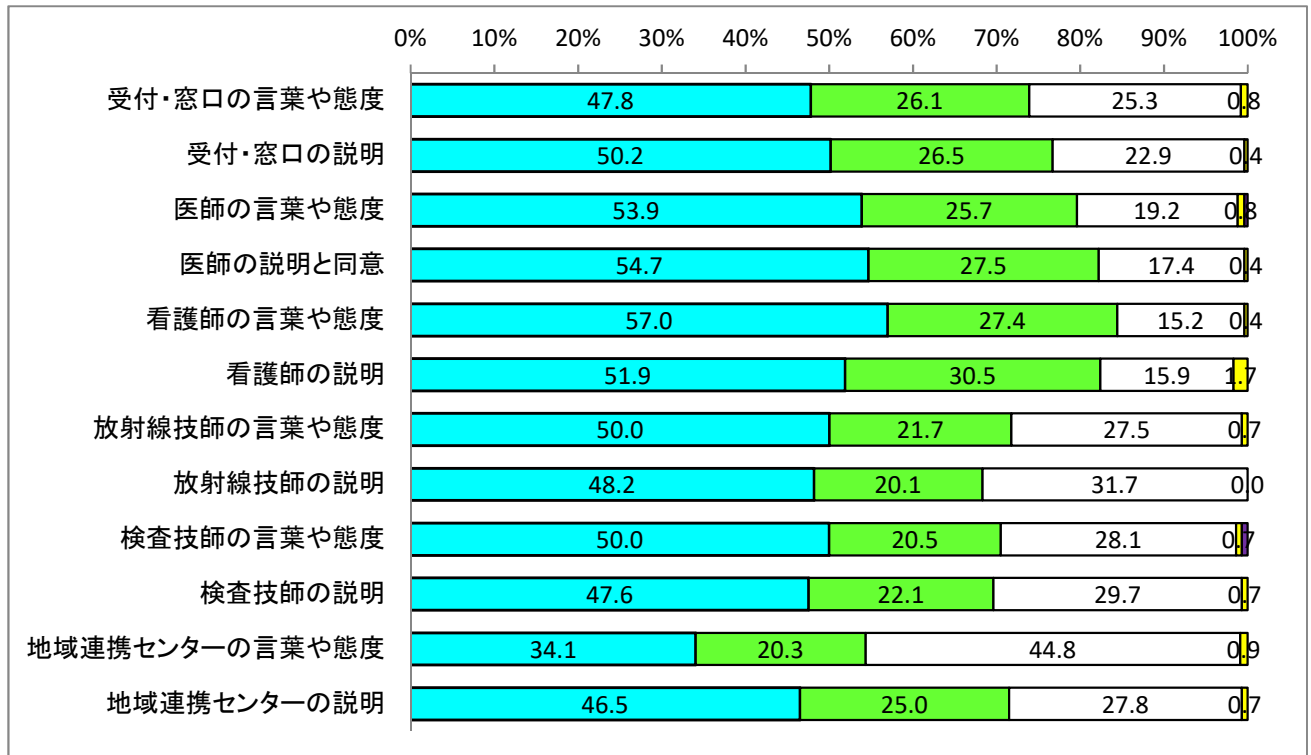
やや良い(4)

普通(3)

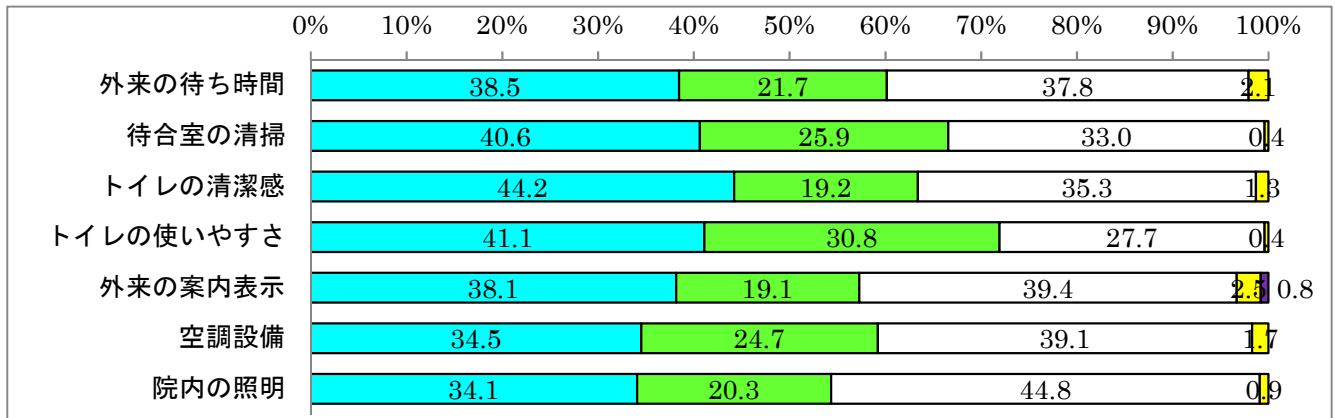
やや悪い(2)

悪い(1)

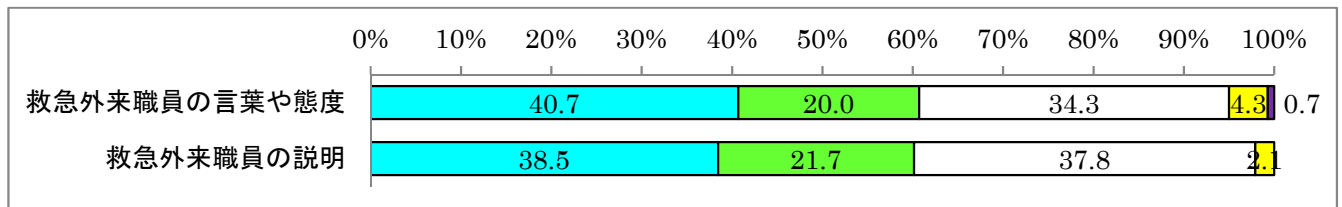
① 職員の対応について



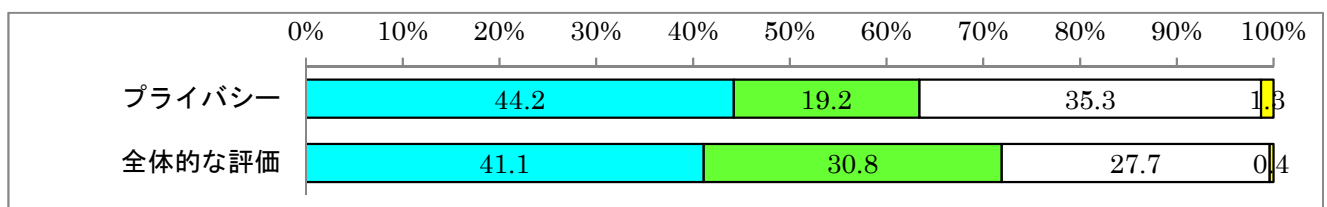
② 外来の設備について



③ 救急外来について



④ 当院の総合的評価について



2 病棟部門の調査結果概要

【凡例】

良い(5)

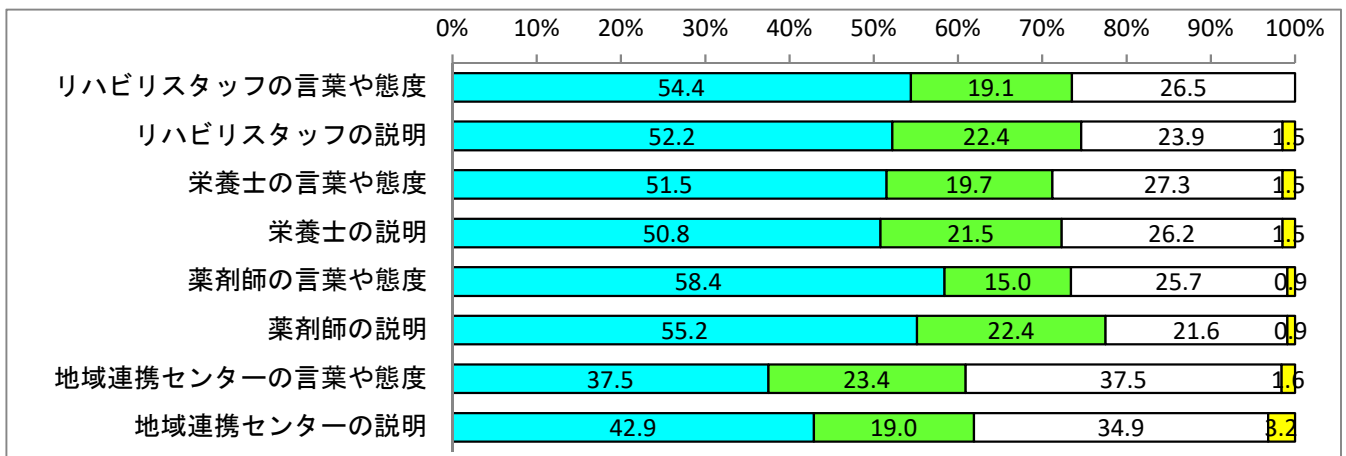
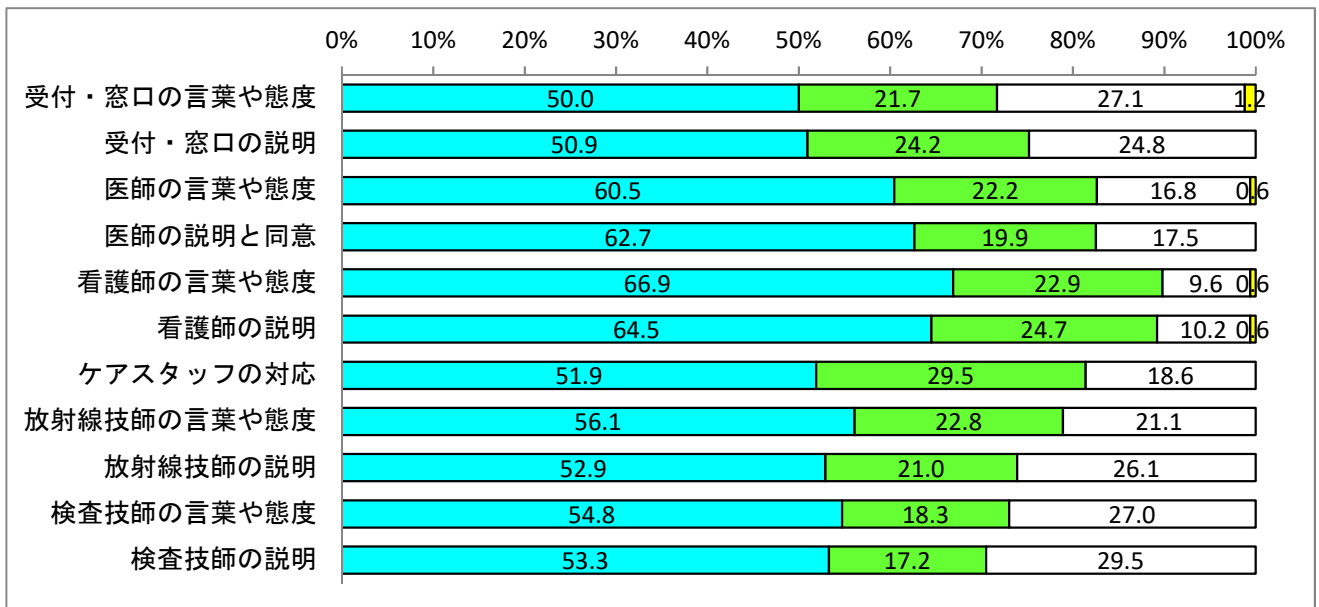
やや良い(4)

普通(3)

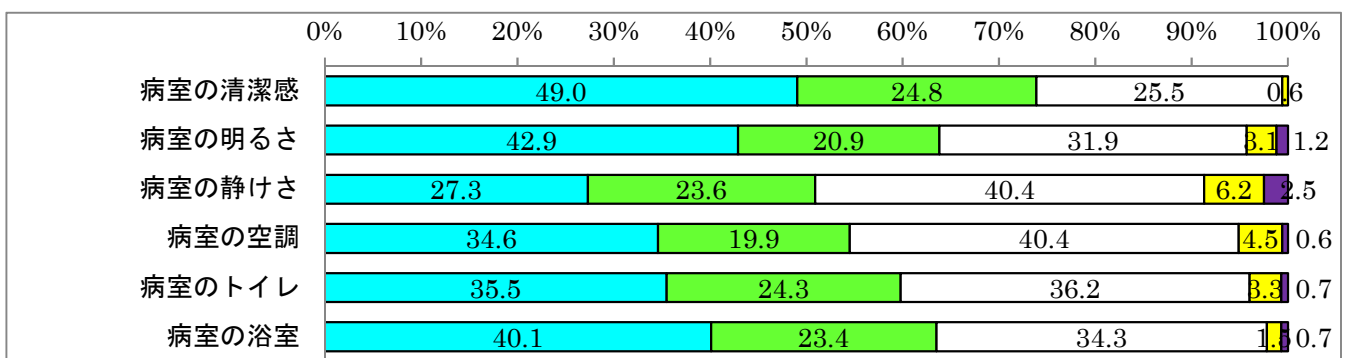
やや悪い(2)

悪い(1)

① 職員の対応について



② 病棟の設備について



③ 当院の総合的評価について

