

2021年度

入院患者満足度調査 フィードバック結果について

各部門よりフィードバック結果についての回答をいただいた。
この回答を元に2021年度に行う患者満足度調査の結果比較を行
いたいと思います。

病院サービス委員会

調査内容

調査場所 3A・3B・3C・3D・5B・7Aを除く全病棟

配布期間 2022年1月5日（水）～2月4日（金）

調査日数 31日

調査対象 生存退院される患者さん

調査方法 アンケート用紙を配付し、無記名回答方式により実施

配布数 470

回収数 281

回収率 60%

有効回答数 273

有効回答率 97%

満足度算出について

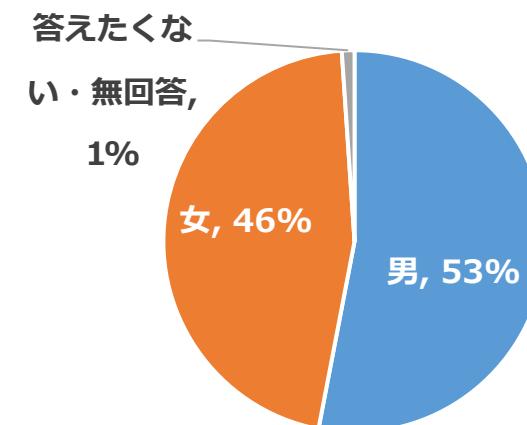
平均得点算出方法 = $\frac{\text{満足度の得点の総和}}{\text{対象項目の回答総数}}$ (%)

(該当しない・無回答は算出対象から除外)

満足度算出方法 = a + b (%)

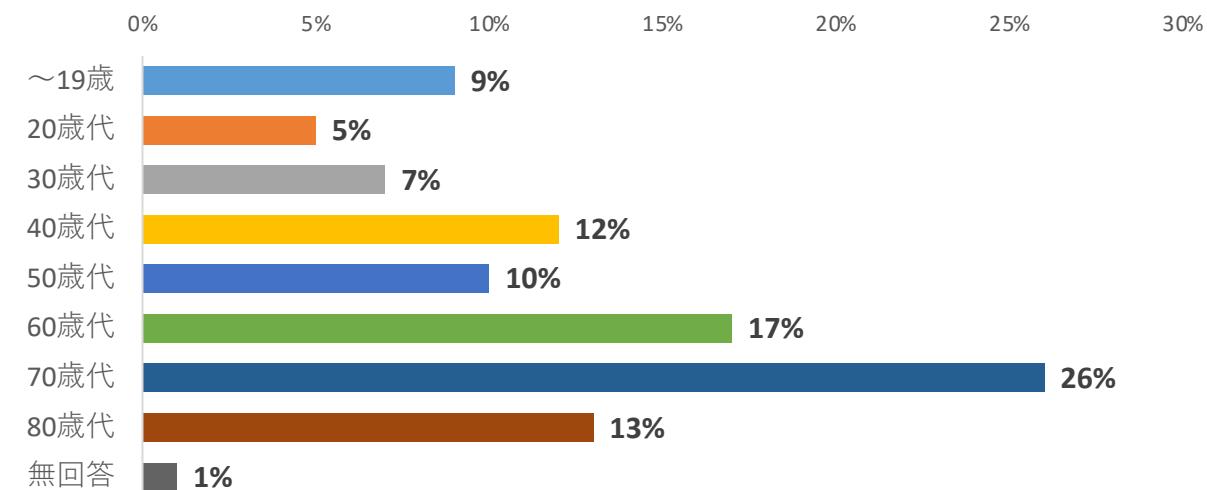
性別

病院全体



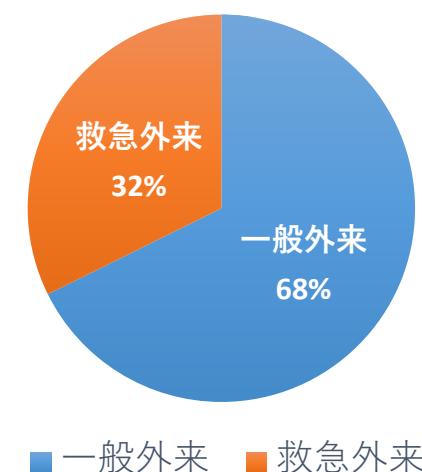
年齢別

病院全体



入院が決定した場所

病院全体



最も満足度が高かった設問

| | |
|-----|---|
| 98% | <ul style="list-style-type: none"> 看護師の安全管理 放射線技師の安全管理 検査技師の安全管理 看護師の感染管理 |
|-----|---|

最も満足度が低かった設問

| | |
|-----|---|
| 65% | <ul style="list-style-type: none"> 食事の内容 |
|-----|---|

主な改善策

【食事の内容】

- 患者さんの病態に促した食事の提供
- 看護師・栄養士との連携
- 栄養士の病棟訪問によるヒアリング

【お部屋の清掃】

- 病棟スタッフが協力して、不用品等の整理整頓を実施し、環境整備を行う

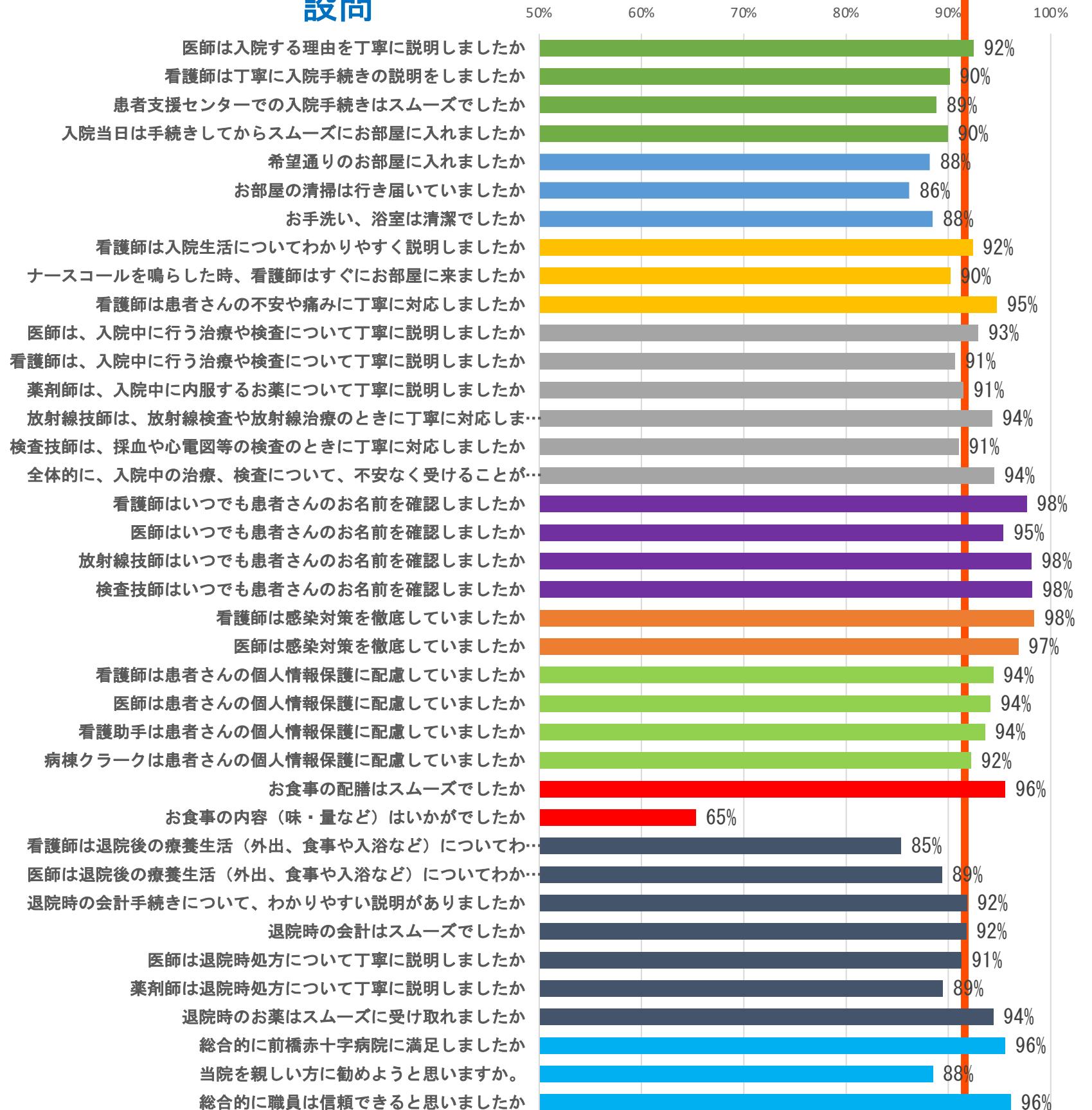
【ナースコールの対応】

- コールが重なった際、他のスタッフへ対応を依頼するなど、状況に応じた改善を行う。

棒線の色と大項目

- 入院が決まった時のことを教えてください
- 入院したお部屋
- 入院中の看護師の対応
- 入院中に行う検査や治療の説明
- 職員の安全管理
- 職員の感染対策(手指消毒・マスク着用等)
- 職員の個人情報管理
- 入院中のお食事
- 退院が決まった時のことをお聞かせください
- 総合評価

設問

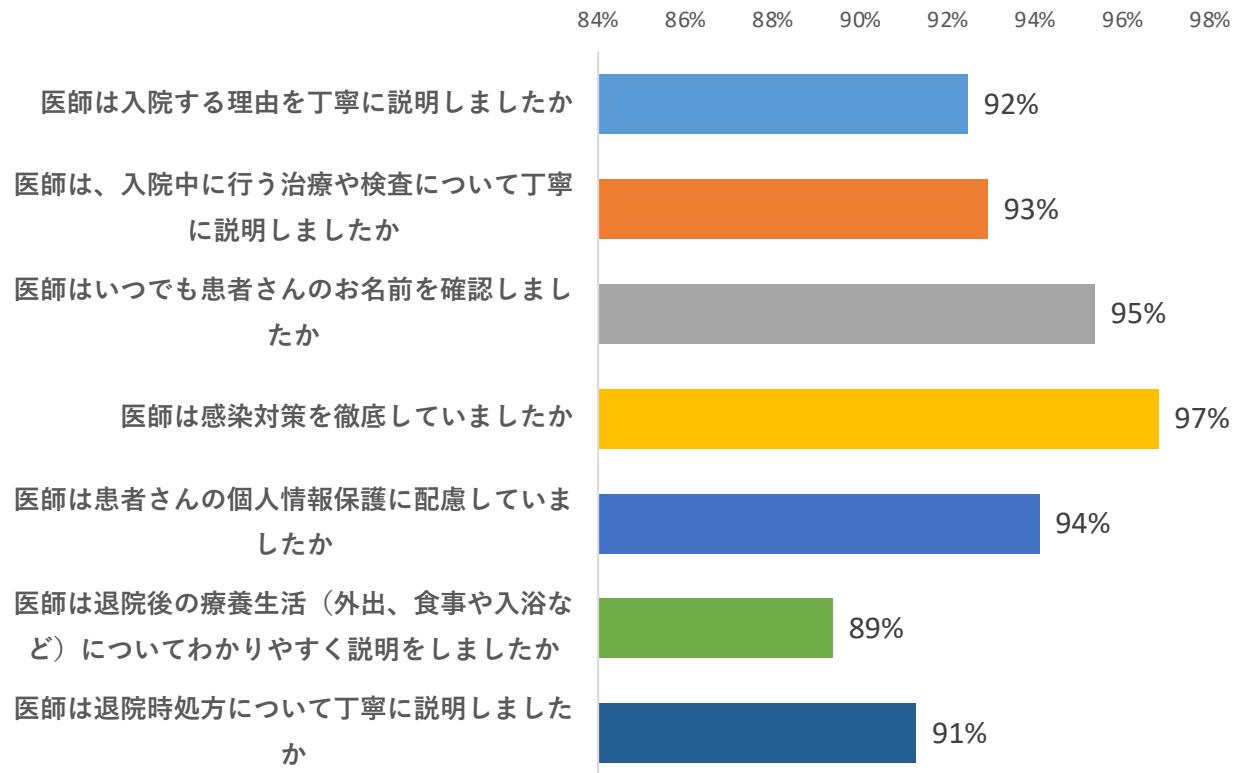


92%
平均値

医師

感染対策への満足度が最も高い
退院後の療養生活についての説明が最も満足度が低い

全体の評価



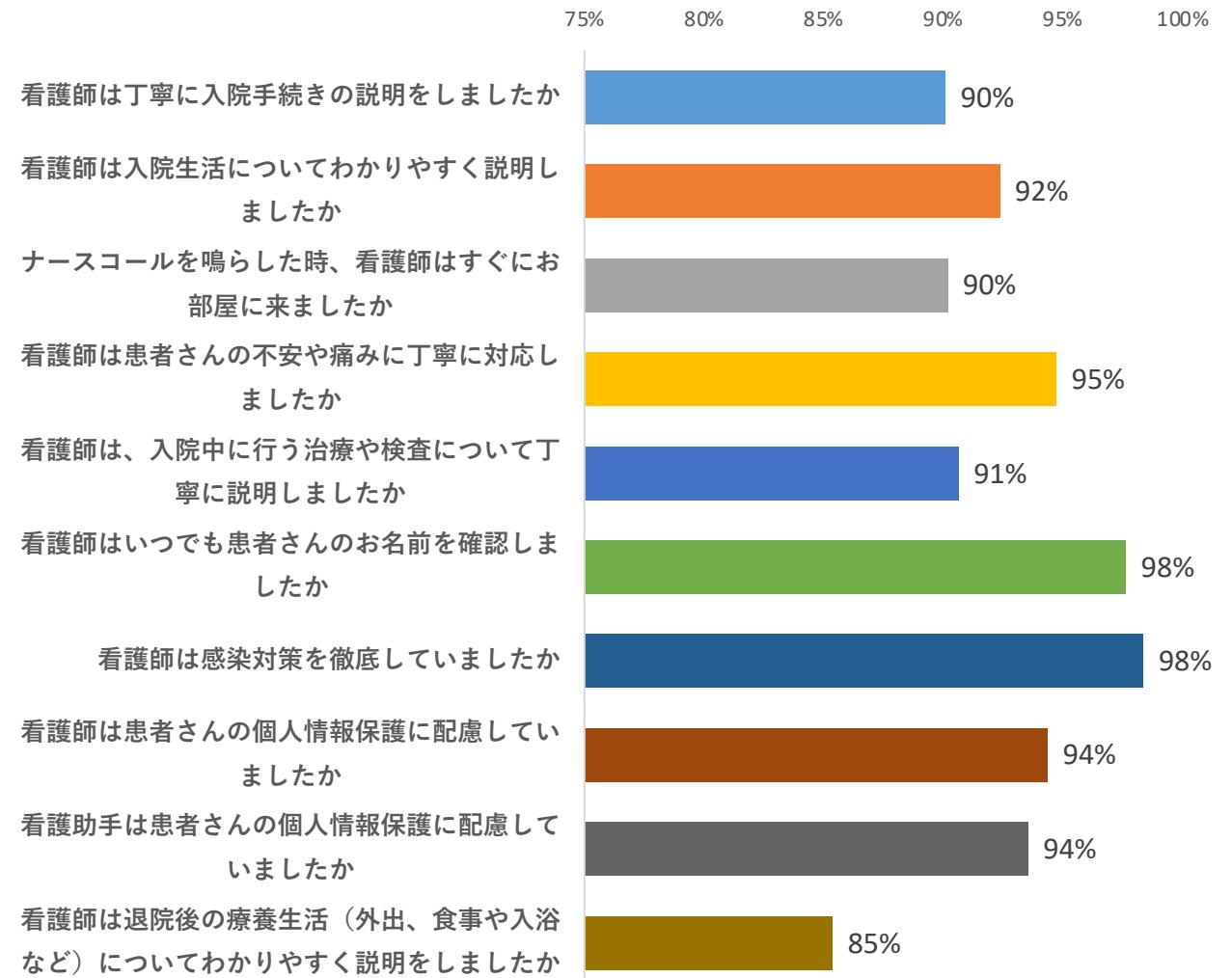
フィードバック結果

7診療科から回答が得られた。医師が患者に行う種々の説明への満足度を問題点に上げている科が多く、説明不足になりやすい状況では「説明書」等の書類を渡す、患者さんの理解度に応じ、家族を含めた説明を配慮するなどの改善策が目立った。

看護師

安全管理・感染対策についての満足度が最も高い。
退院後の療養生活についての説明が最も満足度が低い

全体の評価



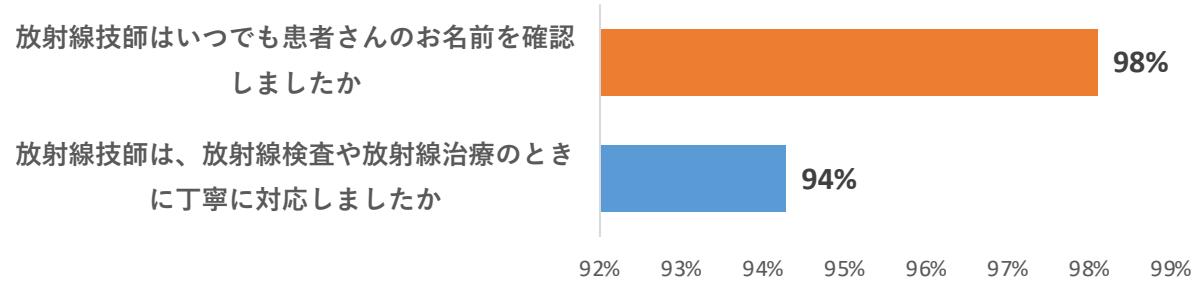
フィードバック結果

10病棟から回答が得られた。退院後の療養説明への満足度を問題点に上げている病棟が多く、退院時に渡しているパンフレットの内容見直しや、退院指導の充実の改善策が目立った。その他ナースコールの対応についても改善を行うとする病棟が多かった。

放射線部

部門別では最も満足度が高い

全体の評価

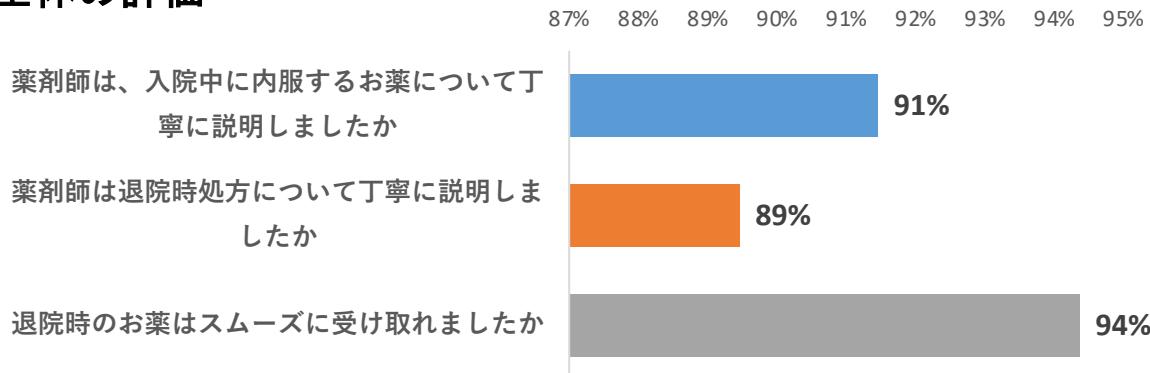


フィードバック結果

常に患者さんの意志、行動を尊重しての検査実施、患者さんのお名前確認も行っている。今後も丁寧な対応と確認を心掛けていく。

薬剤部

全体の評価



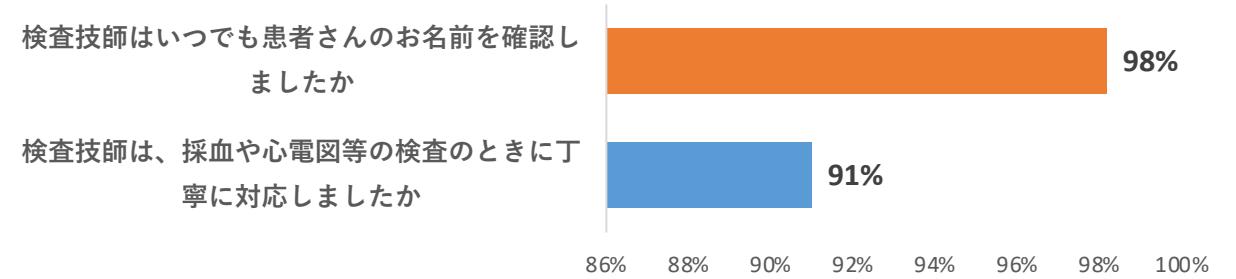
フィードバック結果

病棟では患者さんに、薬の飲み方や効果、副作用等について説明しています。退院時にもっと関わられるように努めていきます。

検査科部

- 安全管理については、40病棟の満足度が平均値を下げている。
- 患者さんへの接遇については、4D病棟が平均値を下げている

全体の評価

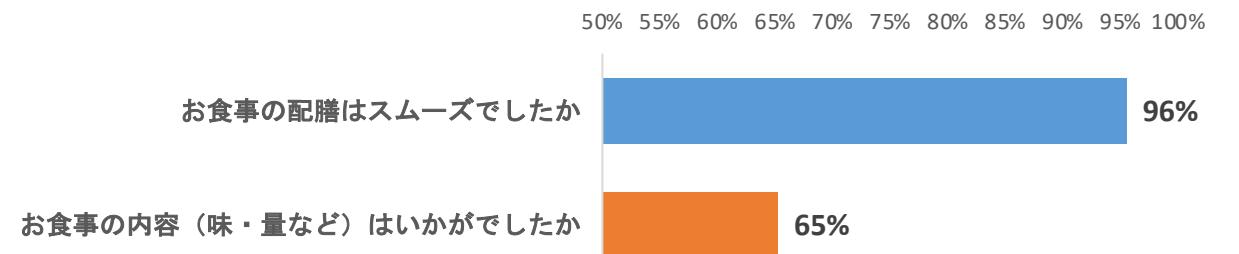


フィードバック結果

患者接遇等の研修会聴講によるスタッフの教育、徹底した安全確認を維持し、より一層患者さんに満足していただくように努める。

栄養課

全体の評価



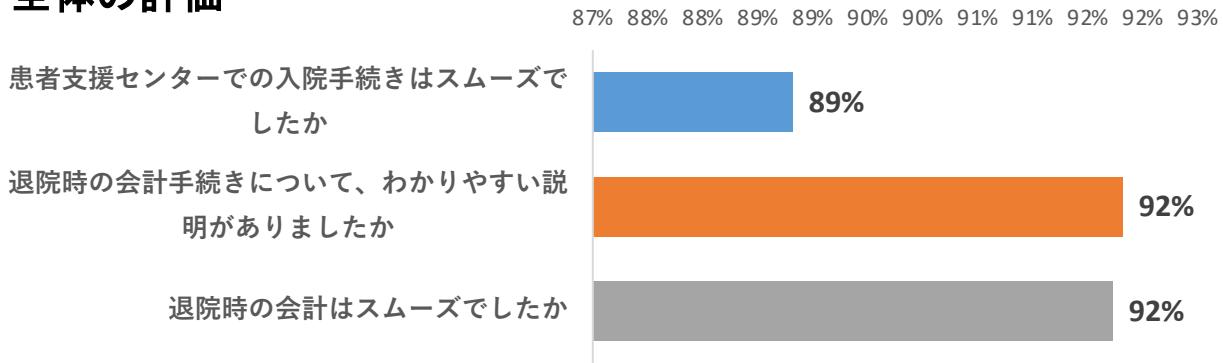
フィードバック結果

嗜好調査の実施による患者さんのニーズを把握。病棟訪問により患者さんのご意見を伺い、給食内容へ活かす。

事務部

大項目

全体の評価



フィードバック結果

各種公費についてわかりやすいリーフレットを作成し、説明の充実を図る。退院会計担当者のフォローアップ体制の充実

70% 75% 80% 85% 90% 95% 100%

