

入院患者満足度調査の報告

当院では、患者さんにとってより良い病院にするため、スタッフ一同サービスの向上に心がけております。患者さんそしてご家族の方々のご意見・ご期待にお応えするために、毎年、2～3月に外来および入院患者さんに対してアンケートを実施し、率直なご意見をお伺いしております。

今年度から、2回/年、入院患者さんに対して、満足度調査を実施することといたしました。H27年8月1日～31日の間に退院された患者さんまたはご家族さんを対象に、アンケート調査を実施し124名の方のご回答を頂きました。アンケート用紙に記入された『お声』を一部ご紹介させていただきます。

お褒めのことば

医療サービス向上委員会

【環境】

- お部屋もマタニティセンター全体もきれいに掃除されていて気持ちよかったです。毎朝お部屋・トイレ掃除・机ふきをしてくださるのも有り難く、一日気持ちよく過ごすことができました。
- 病棟：ゴミの収集が定期的でありよかったです。清潔にも良く配慮されていました。

【スタッフ】

- 医師が、毎日来て下さり安心できました。
- とても丁寧なご説明を頂きまして本当にありがとうございました。手術の際の麻酔科医の説明もわかりやすくお世話になりました。今後共よろしくご指導くださいますようお願い申し上げます。
- 手術室のスタッフさんも優しく丁寧でした。
- 男性の看護師さんも丁寧に対応してくださいました。
- 医師、看護師ともに親切な対応がされており好感が持てました。感謝！ 安心して治療が受けられました。満足しております。有難うございました。

【全般】

- マタニティセンタースタッフの方々皆さんとても親切で、食事も美味しくとても快適でした。次に子供を授かることができれば必ずここで生みますし、友人にもお勧めしまくろうと思っています。お世話になりました。ありがとうございます。
- とても親切にしてください、安心して入院生活を過ごすことができました。育児についても授乳に対する不安も少し軽減して頑張れそうな気がします。ありがとうございます。
- 事務の方にも助けていただきました。掃除の方にも声をかけていただき嬉しかったです。お食事もとても食べやすかったです。お世話になりました。
- 看護師の〇〇さん、私の入院から退院までとにかく良くしてもらいました。感謝しています。手術を受けたときの1週間ほど辛かったが、看護師さんに助けられました。看護師の皆さんによくしてもらいました。ありがとうございます。
- よくできた良い病院である。外科の〇〇先生様 好感を持ってました。
- 急病での入院でしたが、看護師さんは皆さん優しい言葉使いで、細かな事にも気をつけて声をかけていただき、安心して入院生活を送ることができました。お世話になりありがとうございました。

- 土曜日の午後緊急で来院しましたが、すぐ対応して頂いて良かったです。
- 大きな手術が初めてで不安でしたが、手術室の看護師さんが手術前・手術後とお話しに来て下さり安心して受けることができました。有難うございました。

➤ 心温まるお言葉をいただき、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。今後ともご期待に沿えるようがんばってまいります。

ご意見・ご注意

【環境】

- トイレが判り難かった。
- 和式しかないトイレには、和式しかないことを表示しておいて欲しい。
- トイレが車椅子の者には、少し不便（トイレトペーパーの予備が高くて取れない）。
- トイレの水洗が流れ難い。
- エアコンの中がちょっと気になりました。エアコンの掃除をしたほうがいい。エアコンの向きが直接ベッドなので、温度調節が難しかった。
- 入院中清掃されていなかったことが一番不満です。

【スタッフ】

- もう少しゆっくり話して欲しい。
- 朝の挨拶ができていない。

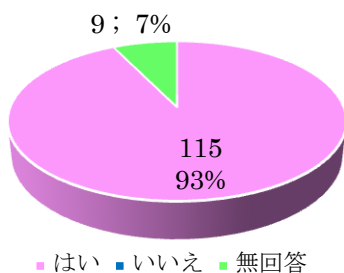
【全般】

- 入院に必要なものがわからなかった。
- 縦と横のつながりができていない。

➤ ご指摘ありがとうございました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。ご指摘の内容について委員会で検討し、トイレの標示を変更いたしました。エアコンの清掃点検、マナーの徹底など、引き続きサービス向上に向けてがんばってまいります。

● Q) 加西病院の印象について（アンケートより）

この病院に入院して良かった？



家族や友人に紹介したい？

