



患者満足度

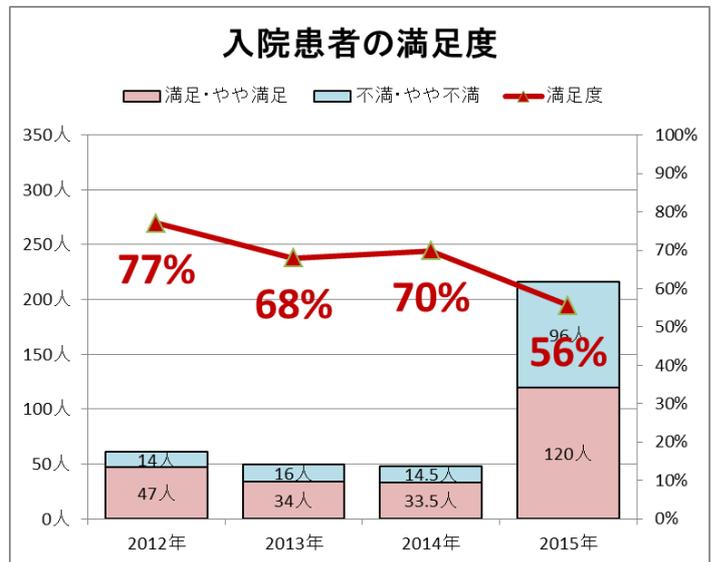
アンケートは「治療の結果」「職員の接遇」「院内設備」など複数の項目で実施いたしました。各項目に対し5段階評価を行って頂き、「5：満足している」「4：やや満足している」の合計の割合を満足度として算出しています。

本年は満足度が減少しました。

ただし、入院においてこれまでサンプリング数が低く、実態がしっかりとつかめない状況でしたが、サンプリング件数が大幅に増え、外来同様に意味のあるデータとなりました。

評価が低い項目は“病棟環境”と“清掃”でした。当院病棟が築27年が経過し院内の老朽化が患者満足度に反映されました。当院では院内の内装・外装の改装工事を順次進めており、今後も患者様が心地よくすごせる院内環境整備に努めて参ります。

また経年比較を行うと、接遇への満足度が落ち込んでいます。当院ではこの結果を受け、再度患者・家族の立場にたった民医連医療の原点に返り、患者家族対応・接遇について研修・学習会を繰り返し行い、職員の質の向上に取り組んでおります。



入院アンケート

	たいへん良い	良い	普通	悪い	良い以上
清掃	1	29	21	7	52%
病室環境	3	23	24	4	48%
入浴介助	3	27	18	4	58%
接遇	6	28	15	3	65%