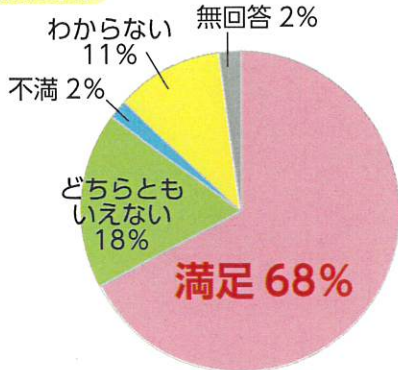


入院患者様満足度アンケートの集計結果について(接遇委員会) (令和3年10月13日実施)

職員一人ひとりの接遇向上のため、10月13日現在ご入院されている患者様へ任意でのアンケートを実施させていただきました。132名ご入院されている患者様の内、50名の患者様よりご回答いただきました。

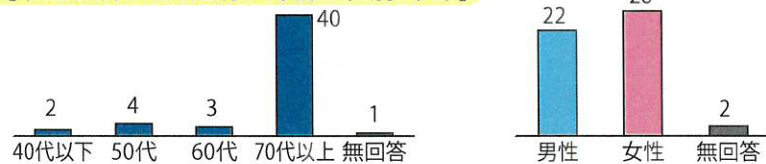
満足度結果

【満足度】



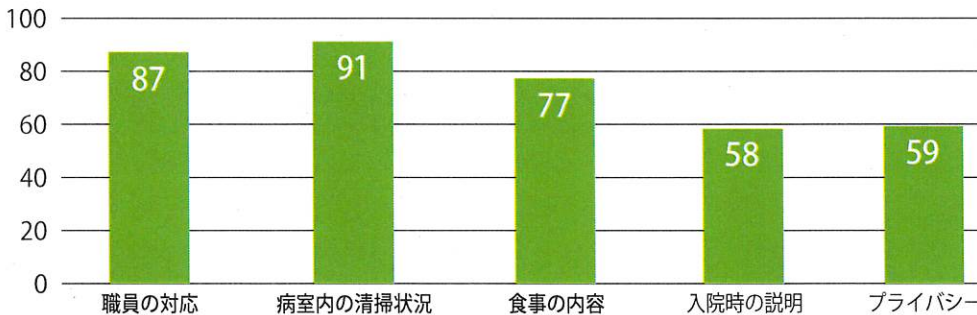
患者様へ満足度を調査するにあたり、伺った内容は、**【職員の対応・病室内の清掃状況・食事の内容・入院時の説明の分かりやすさ・プライバシーに関する事】**の5項目についてです。左の図が、5項目の満足度の割合で、**68%が満足**とのご意見をいただきました。

【ご回答頂いた患者様の年齢・性別(人)】



満足頂いた項目としては、**職員の対応・病室内の清掃状況・食事の内容**で高得点を頂きました。下記が点数のグラフで、50人回答のため、全員が満足なら100点 (満足：2点・どちらともいえない：1点・不満：-2点・わからない：0点)

【満足点数】



良い点・お褒めの言葉

接遇面	<ul style="list-style-type: none"> ・困ったことがあってもすぐに対応して下さる。 ・よその病院よりも対応が良いと感じる。 ・看護師さんの対応が素晴らしく、言葉遣い・気遣い・優しさにあふれている。 ・大変思いやりのある対応で満足しています、ずいぶん研修をされているのだと思います。 ・入院中接して下さる方はどなたも気軽に話しかけて下さり、面会も出来ない中気分が癒やされます。
療養環境	<ul style="list-style-type: none"> ・食事が良いので楽しみ・食事がおいしい。(田舎のご飯で良い) ・食器・盛り付け・彩りなど食事時間が待ち遠しい。 ・食事変わったものが出て良い。(柿のゼリー、サツマイモのサラダが美味しかった) ・緊急入院で一人暮らしでも身近に必要なものはセットしており、大変助かりました。個室も居心地良いです。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・看護師さん、先生には大変お世話になっており、ありがたい。 ・世羅に良い病院があるので安心できる。 ・地元で大切な病院です。町民が利用しやすい病院でいて下さい。

ご不満・ご要望

接遇面	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉遣いが少し悪いかも。 ・もう少し見回りに来てほしい。
施設	<ul style="list-style-type: none"> ・壁紙をもっとカラフルにしてほしい。(動物やキャラクターなど) ・散髪がない。(あればいい)
療養環境	<ul style="list-style-type: none"> ・食事と掃除の時間が被らないようにしてほしい。 ・床掃除で気になるところがある。

たくさんの貴重なご意見ありがとうございます。壁紙や散髪等、施設に関することにつきましては早急な対応はできかねますが、接遇やマナーに関するご不満につきましては職員へ周知し、改めて病院全体で接遇向上にむけて職員一人ひとりが取り組んで参ります。ご協力いただきありがとうございました。