

2022年 患者満足度調査(入院)

結果報告

小田原市立病院

調査概要

調査目的	当院で提供されている院内サービスに対して、患者の評価を客観的に把握し、これを当院のサービス向上に反映させ、医療の質と向上を図ることを目的に実施した。
調査対象病棟	3東、4東、4西、5東、5西、6東、6西、7東病棟
調査期間	令和4年9月5日(月)～9月30日(金)
調査方法	各病棟師長、クラークが入院患者又はその家族にアンケート用紙を配布
回収数	201件 回収率 60.7%

設問項目

● 入院病棟の評価について

1. 入院中に受けた医療サービスの満足度はいかがでしたか
2. 当院をご友人やご家族に薦めたいと思いますか
3. 職員は信頼できるレベルに教育されていましたか
4. 院内の表示はわかりやすかったですか

● 入院病棟の医師から受けたサービスについて

5. あなたに礼儀正しい対応がありましたか
6. しっかりと話を聞いてくれましたか
7. 様々な事項について、理解できるような説明がありましたか
8. あなたの質問や気がかりなことについての説明がありましたか
9. 治療方針について患者本位の決定をしましたか
10. あなたの対応に要した時間は望ましいものでしたか

11. 医師との連絡や診療はスムーズに行われましたか
12. 医師の技術は信頼感の持てるものでしたか

● 入院病棟の看護師から受けたサービスについて

13. 礼儀正しく、親身になって対応しましたか
14. 言葉遣いや対応は丁寧でしたか
15. しっかりと話を聞きましたか
16. 理解できるような説明がありましたか
17. ナースコールには、素早く対応がなされましたか
18. 当日の診察や検査の流れについて説明がありましたか
19. 看護師の態度に信頼が持てましたか
20. 看護師の技術に信頼が持てましたか
21. 医師からの手術や検査・処置の説明について疑問や不安を一緒に考えてくれましたか
22. 同意書についての説明や同意後の不安について確認がありましたか

● 病棟の環境について

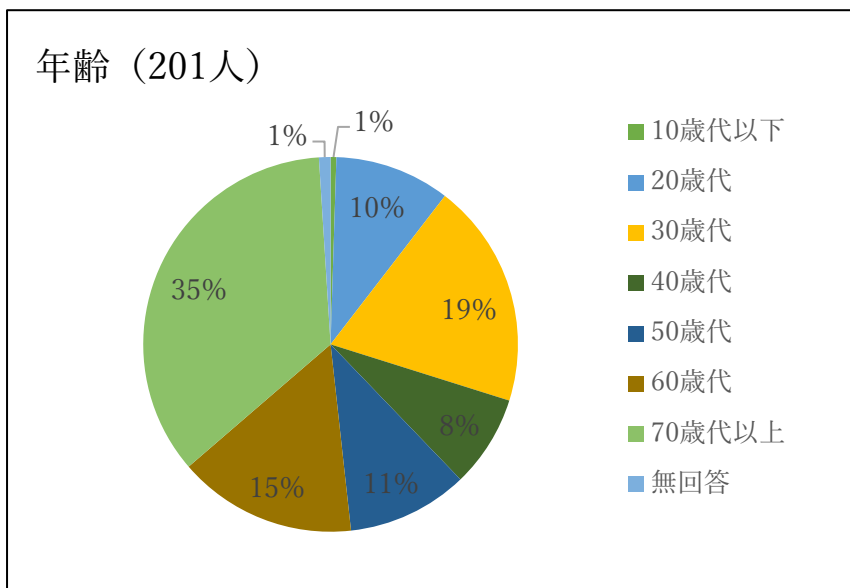
23. 病棟内の設備は使いやすかったですか
24. プライバシーは守られていましたか
25. 病室やトイレの清掃は行き届いていましたか
26. 病棟内の雰囲気はあなたに安心感を与えるものでしたか
27. 夜間、病室の周辺は静寂でしたか

● その他のスタッフサービスについて

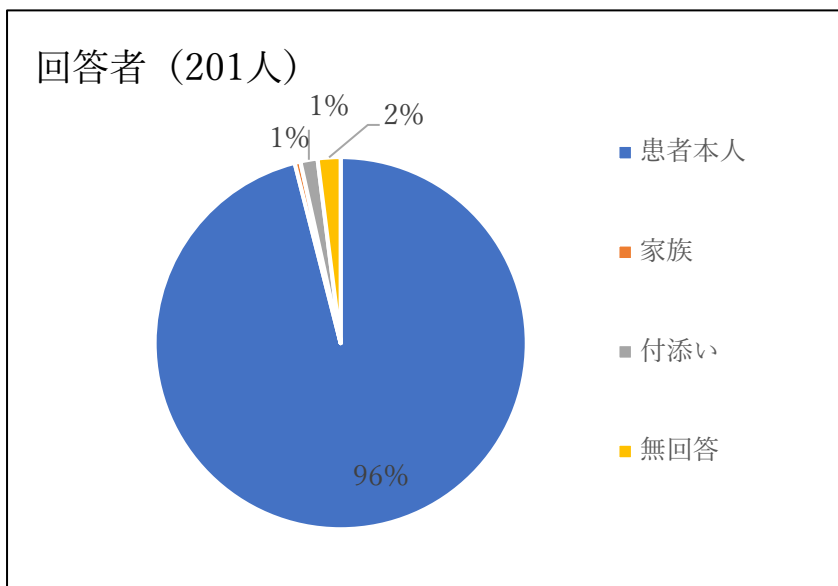
28. 食事の内容・時間は適切でしたか
29. 起床や消灯時間は適切でしたか
30. あなたはトイレ利用の時に、介助を受けたことがありますか
31. (No.30 が「ある」の場合のみ)トイレ介助の手際の良さは、満足のいくものでしたか

32. あなたは入院中に緩和ケアを受けたことがありますか
33. (No.32 が「ある」の場合のみ) 痛みの症状は緩和されましたか
34. (No.32 が「ある」の場合のみ) 職員はあなたの症状を緩和するために最善を尽くしましたか
35. あなたは入院中に新たな薬を処方されましたか
36. (No.35 が「はい」の場合のみ) 薬剤師や看護師から、どの症状に対応する薬か説明がありましたか
37. (No.35 が「はい」の場合のみ) その薬について、薬剤師や看護師から起こりうる副作用の説明がありましたか
38. 看護師や他の職員は検査・処置の前に、あなたの氏名、生年月日を確認しましたか
39. 看護師や他の職員は検査・処置の前後に手洗い(消毒)をしていましたか
40. 看護師や他の職員は、病室内の備品などを使いやすい場所に設置しましたか
41. 看護師から転倒予防や避難についてのアドバイスがありましたか
42. 看護師は、定期的に病室を巡回していましたか
- **退院支援について**
43. あなたやご家族の要望を聞き、不安がなく退院できるような支援がありましたか
44. 退院後の生活についての説明は十分理解できましたか
45. 退院後の内服について、正しく理解できましたか
46. 退院手続(次回診察、薬、生活上の注意、支払いなど)はスムーズでしたか

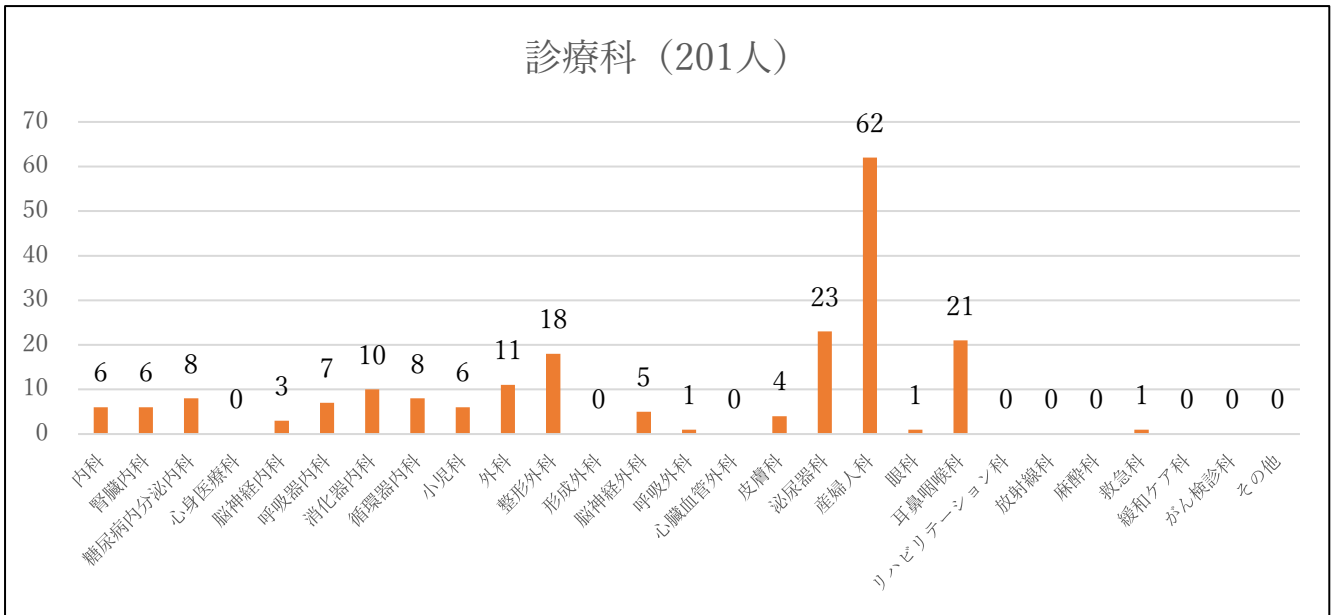
● 回答者の属性について



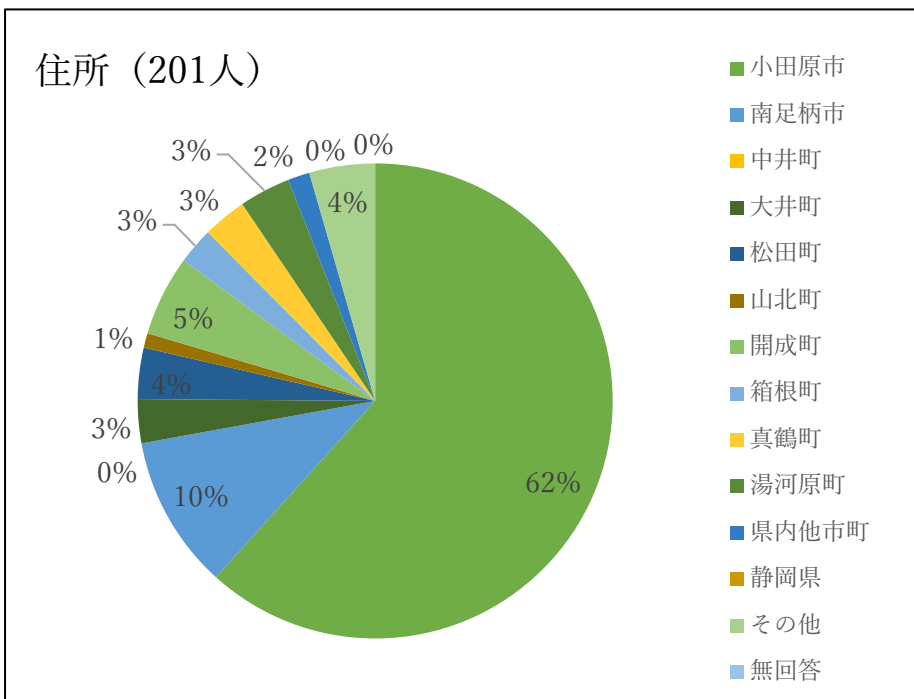
年齢は「70歳以上」(35%)が最も多く、次に多いのが、「30~39歳」(19%)、「60~69歳」(15%)という結果となりました。



ほとんどの回答者が患者本人(96%)という結果となりました。

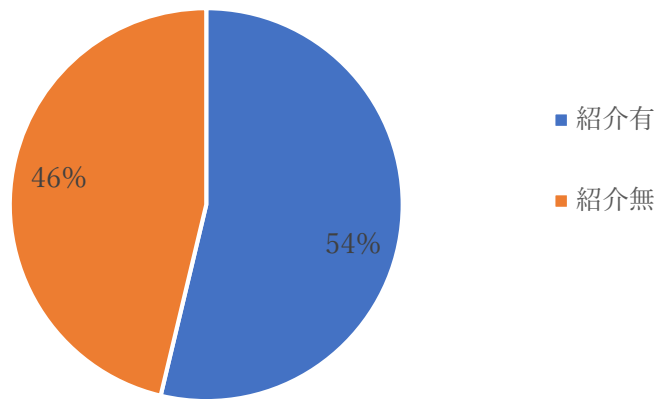


診療科は産婦人科(62人)が最も多く、次いで泌尿器科(23人)、耳鼻咽喉科(21人)という結果となりました。



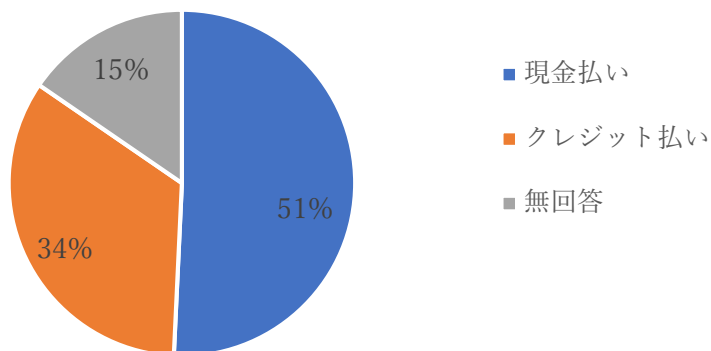
住まいは小田原市(62%)が最も多く、次いで南足柄市(10%)という結果となりました。

紹介有無 (201人)



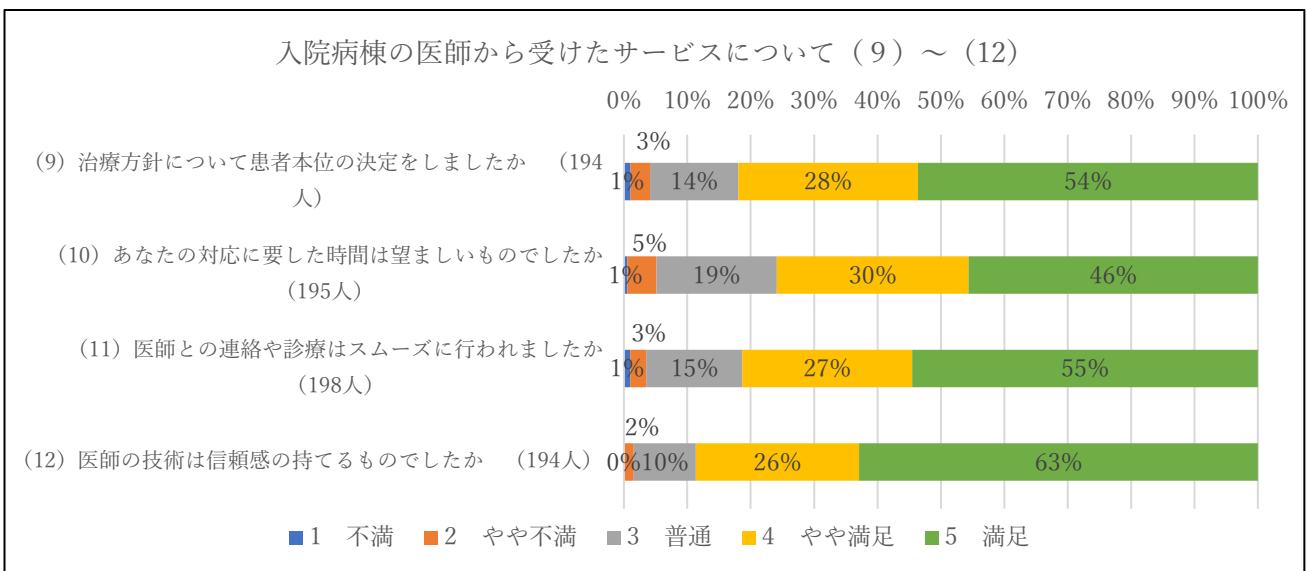
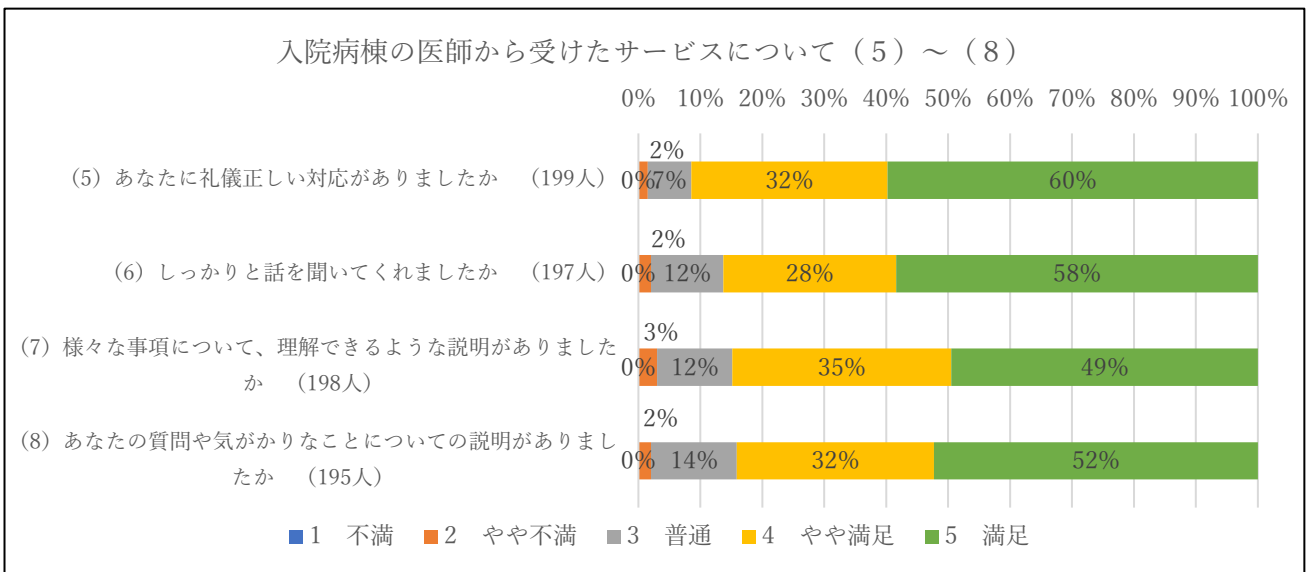
紹介有無は紹介有(54%)、紹介無(46%)という結果となりました。

医療費の支払方法 (201人)



医療費の支払方法は、現金払い(51%)が最も多く、次いでクレジット払い(34%)という結果となりました。

● 入院病棟の医師から受けたサービスについて



いずれの項目も「満足」「やや満足」がほとんどを占めました。

「不満」の回答がみられたのは、

「(9) 治療方針について患者本位の決定をされましたか」(1%)、

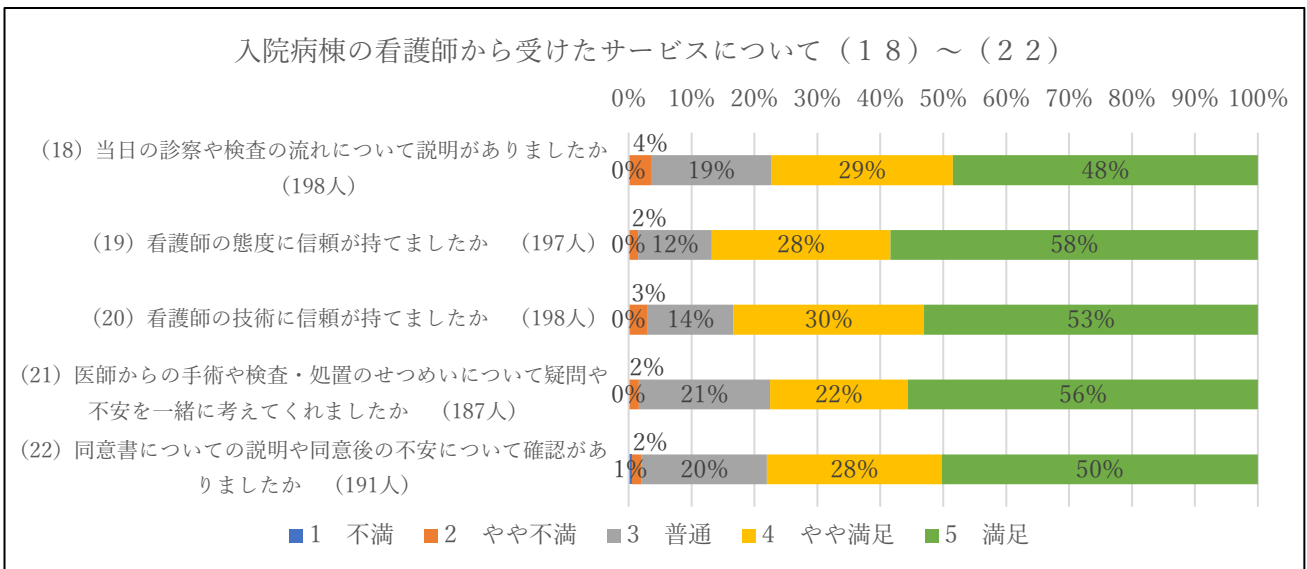
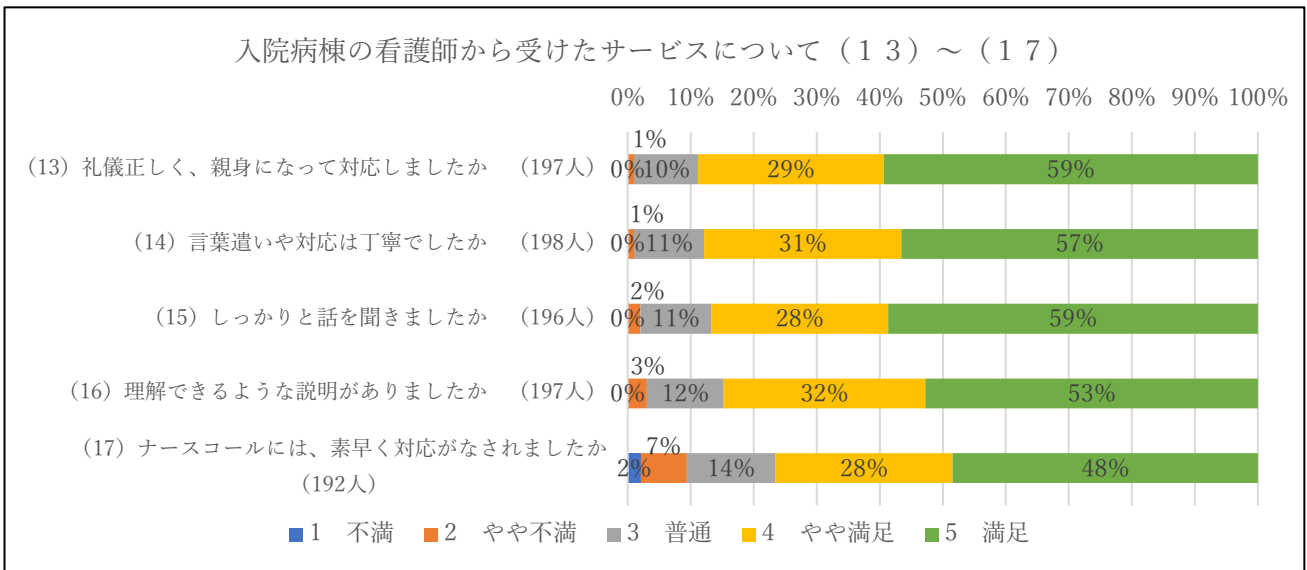
「(10) 医師があなたの対応に要した時間は望ましいものでしたか」(1%)、

「(11) 医師との連絡や診療はスムーズに行われましたか」(1%)でした。

「やや不満」と合わせて不満が高かったのは、

「(10) 医師があなたの対応に要した時間は望ましいものでしたか」(6%)でした。

● 入院病棟の看護師から受けたサービスについて



いずれの項目も「満足」「やや満足」がほとんどを占めました。

「不満」の回答がみられたのが、

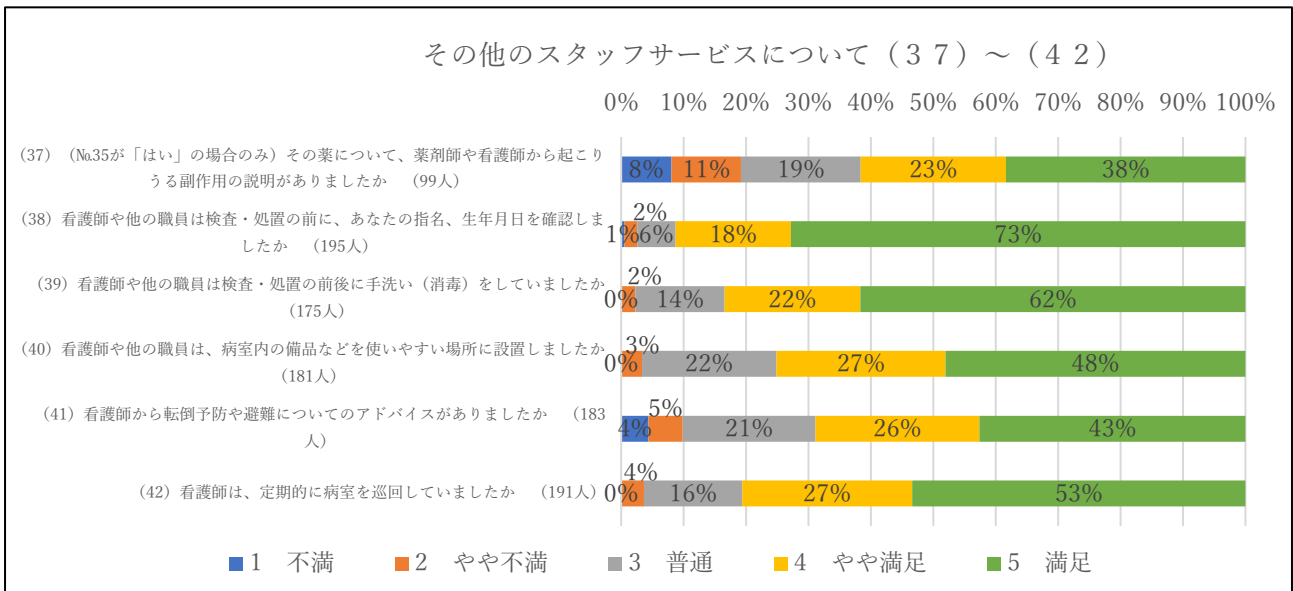
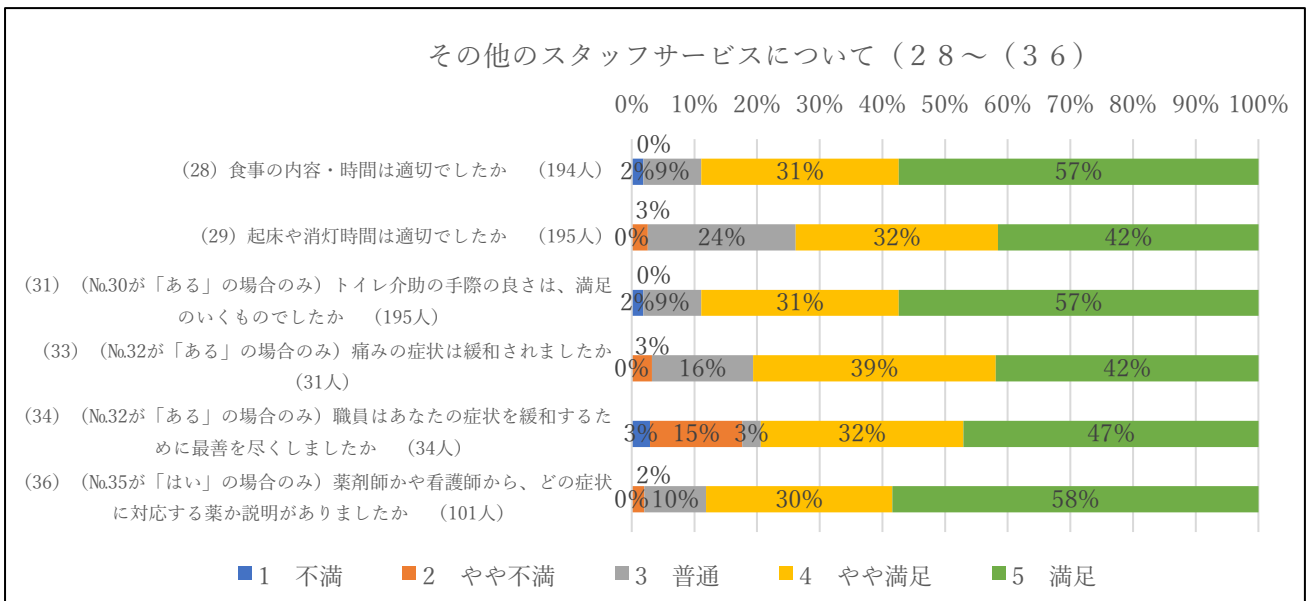
「(17) ナースコールに素早く対応していたか」(2%)、

「(22) 同意書についての説明や同意後の不安について確認がありましたか」(1%)で、

「やや不満」と合わせて不満が高かったのは、

「(17) ナースコールに素早く対応していたか」(9%)でした。

● その他のスタッフサービスについて



「不満」の回答がみられたのが、

「(28) 食事の内容・時間が適切でしたか」(2%)、

「(31) トイレ介助の手際の良さは満足のいくものでしたか」(2%)、

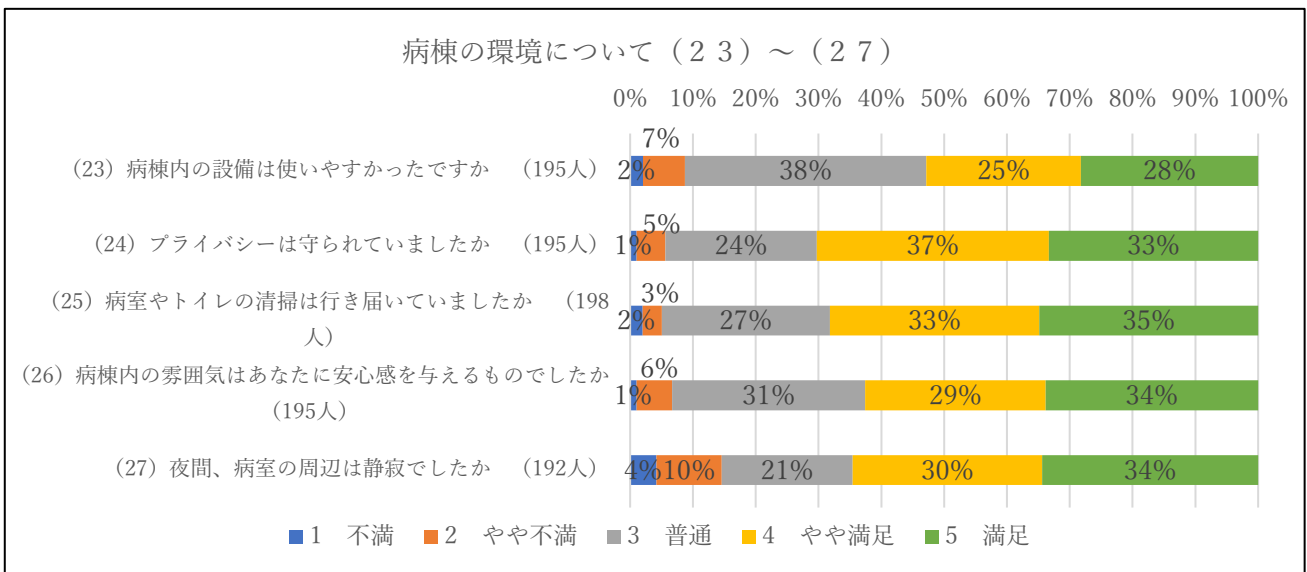
「(33) 職員はあなたの症状を緩和するために最善を尽くしましたか」(3%)

「(37) 薬剤師や看護師から起こりうる副作用の説明がありましたか」(8%)

「(41) 看護師から転倒予防や避難についてのアドバイスがありましたか」(4%)で、

「やや不満」も合わせて、1割以上の項目は、「(34) 職員はあなたの症状を緩和するために最善を尽くしたか」(18%)、「(37) 薬剤師や看護師からの副作用の説明がありましたか」(19%)でした。

● 病棟の環境について

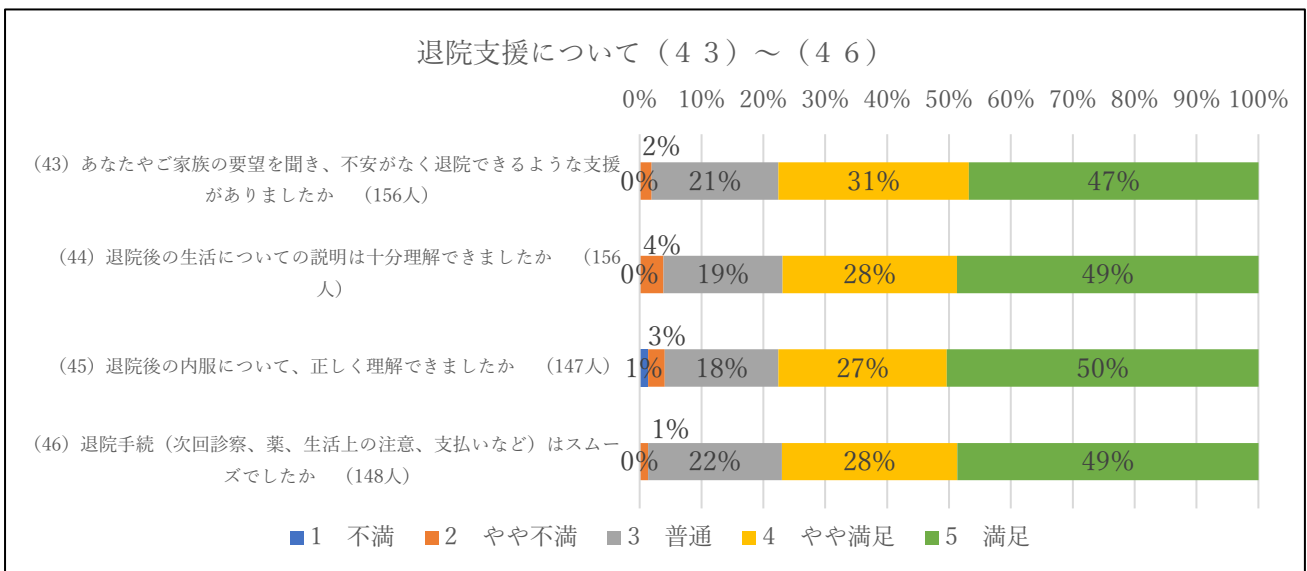


病棟環境については、他の項目と比較して「満足」「やや満足」が低い結果となりました。

最も満足度が低かったのは項目は、「(23) 病棟内の設備は使いやすかったですか」(53%)でした。

「(27) 夜間、病室の周辺は静寂でしたか」については、「不満」「やや不満」が合わせて(14%)で、1割以上が不満の意を表しました。

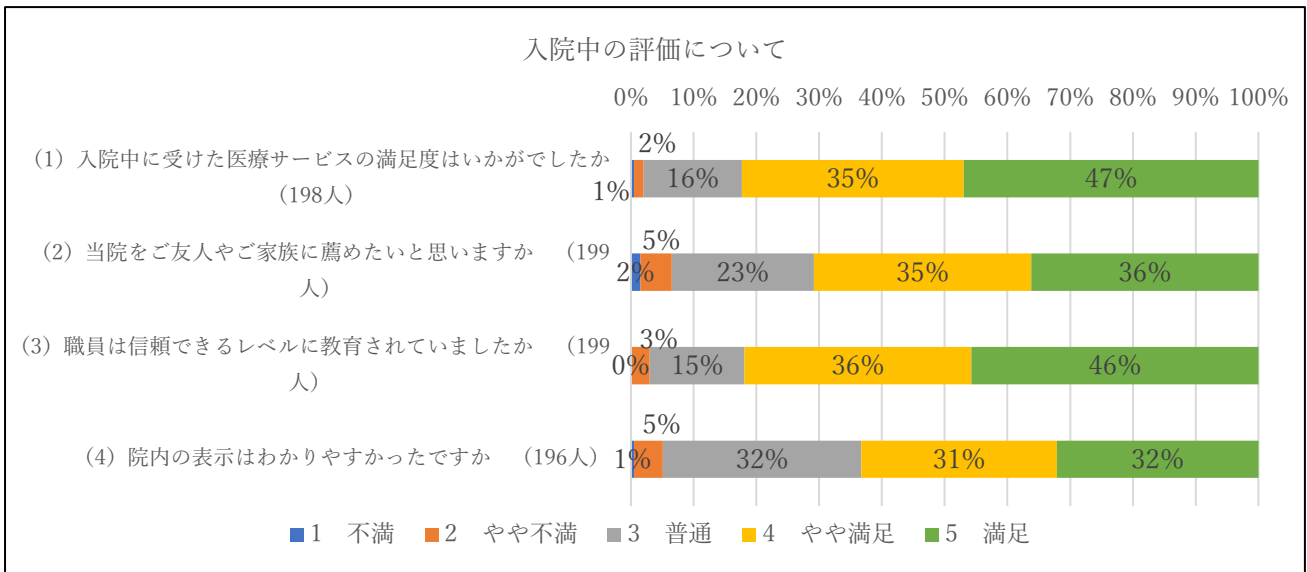
● 退院支援について



ほとんどの項目で、「満足」「やや満足」が占めました。

「不満」の回答が見られたのが、「(46) 退院後の内服について、正しく理解できましたか」(1%)でした。

● 入院中の評価について



「(2) 当院をご友人やご家族に薦めたいと思いますか」については、
 「満足(薦めたい)」「やや満足(やや薦めたい)」を合わせて71%という結果となりました。
 「不満(薦めたくない)」「やや不満(あまり薦めたくない)」は合わせて7%という結果となりました。
 「(4) 院内の表示はわかりやすかったですか」については、「満足」「やや満足」を合わせて63%と満足度が低い結果となりました。

ご協力ありがとうございました。