

令和元年度

入院患者アンケート集計報告書

市立島田市民病院

調査概要

目的	患者の意見・感想を聞き、より良い病院づくりのヒントとして活用するため、年に1度患者アンケートを実施する。
実施主体	市立島田市民病院
期間	令和元年12月16日～12月20日
対象者	令和元年12月16日に当院に入院している患者
実施方法	調査初日に各病棟の看護スタッフが調査票を配布 ナースステーションに設置した回収ボックスで回収
配布部数	226部
回収部数	184部
回収率	81.4%

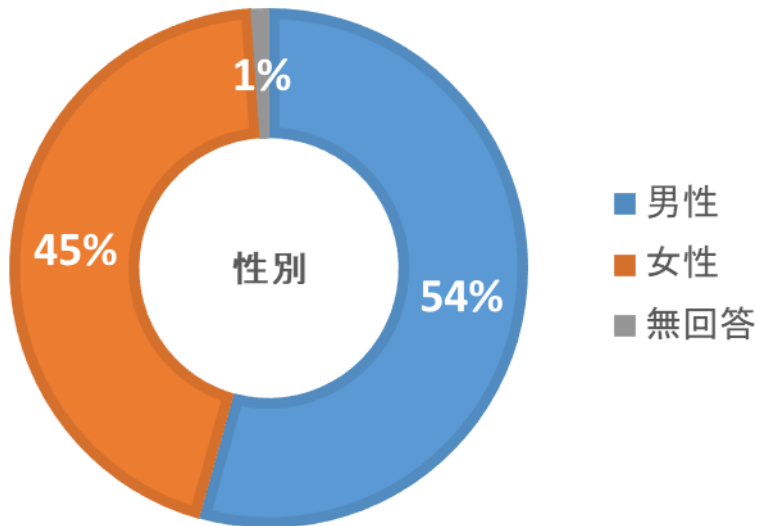
病棟別回答数

31病棟	7件
32病棟	10件
33病棟	19件
34病棟	9件
41病棟	14件
42病棟	15件
43病棟	14件
44病棟	12件
51病棟	17件
52病棟	20件
53病棟	18件
54病棟	29件
計	184件

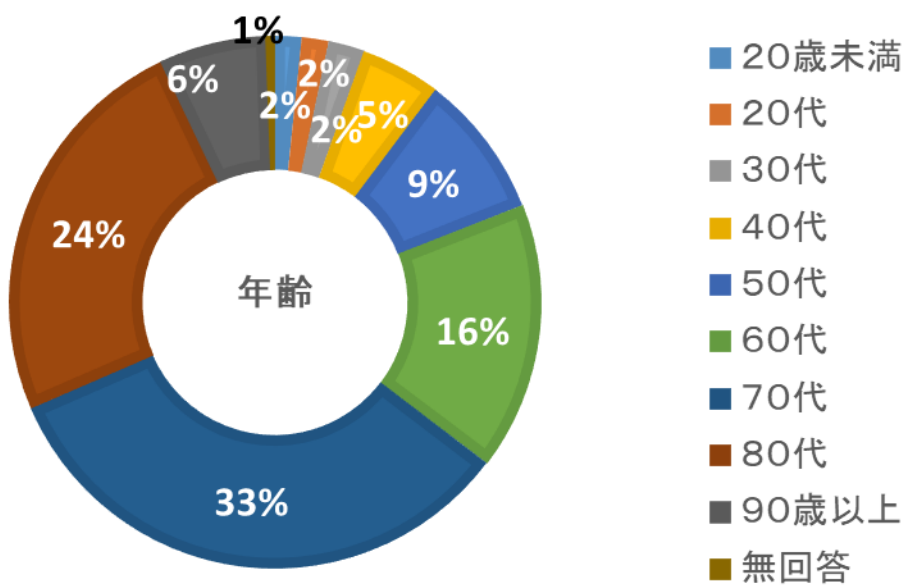
患者さんについて

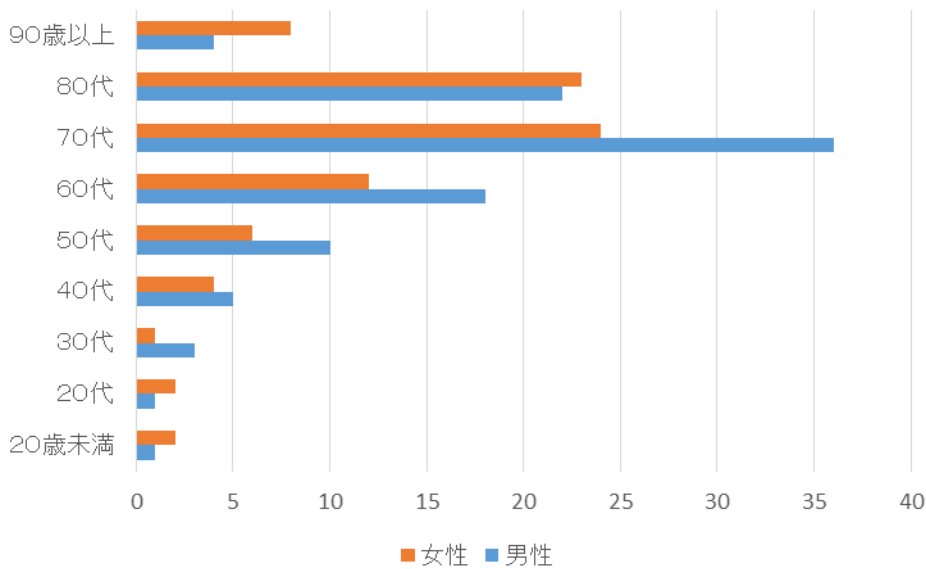
今回の調査では、性別は男性対女性が約1対1で、年齢別は、60歳以上の患者さんが約8割でした。

1 患者さんの性別



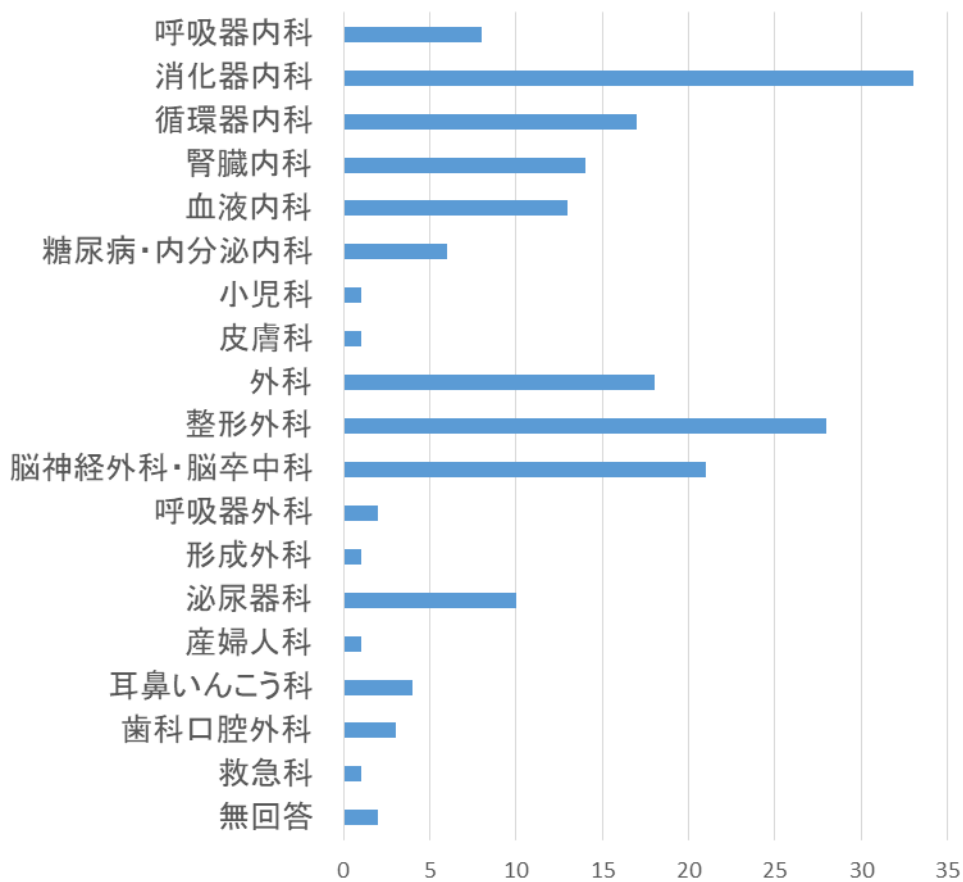
2 患者さんの年齢





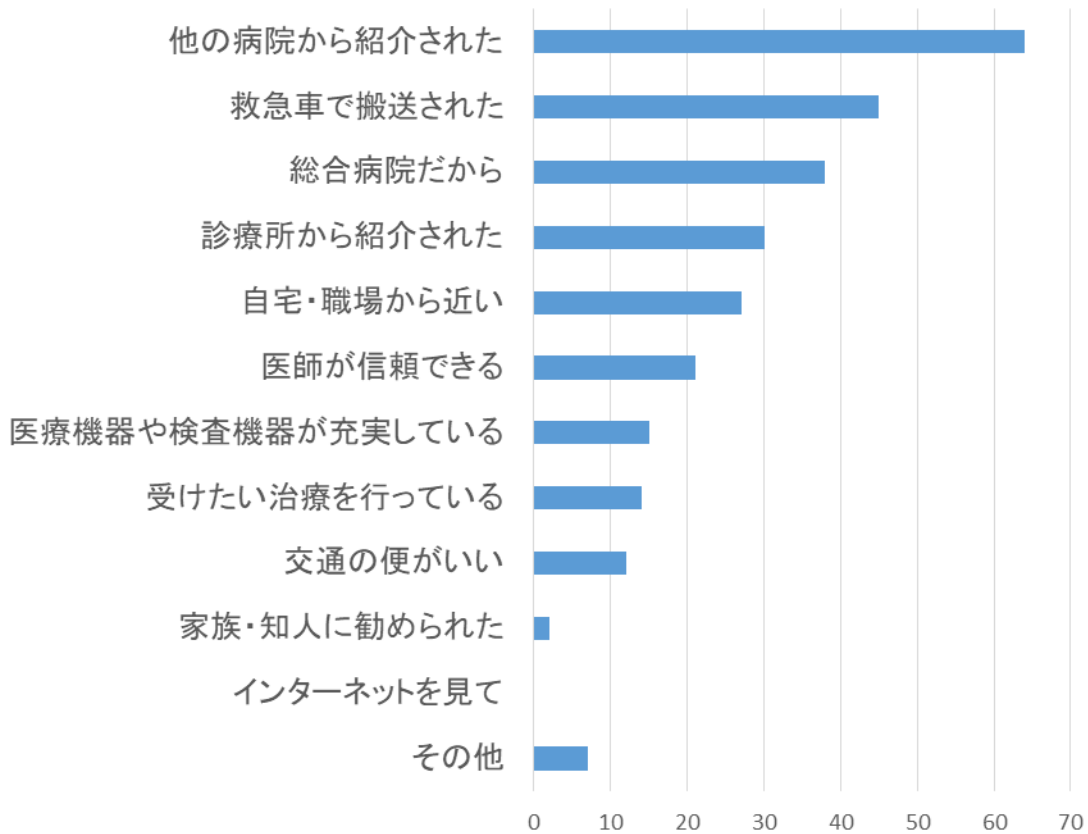
3 入院科

入院科は、内科系診療科では消化器内科、呼吸器内科、循環器内科が、外科系診療科では整形外科、脳神経外科、外科が多数でした。



4 市民病院に入院した経緯・理由

来院理由は、他の医療機関(病院・開業医)からの紹介方が最多で、次いで救急車搬送、総合病院だから、が続きました。

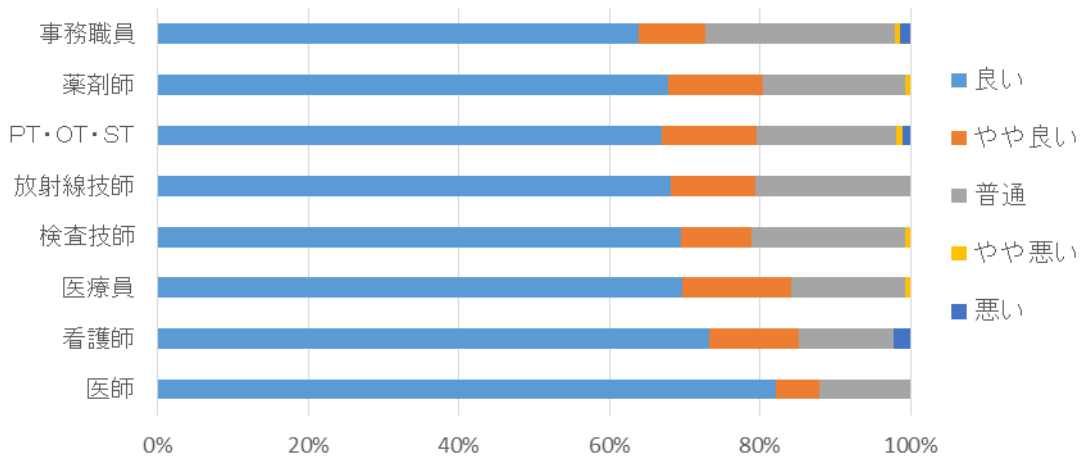


職員対応

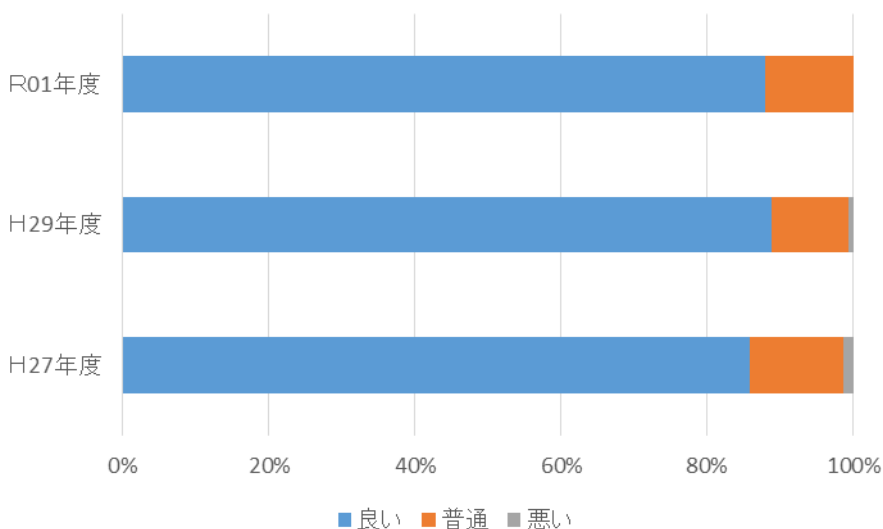
過去との比較では、良い(良い+やや良い)が全ての職種でほぼ前回と同等の割合となりました。職種ごとの比較では医師が高く、事務職員が低い傾向にあります。

5 職員の対応（言葉づかい、態度、質問したときの対応など）について、どのように感じましたか

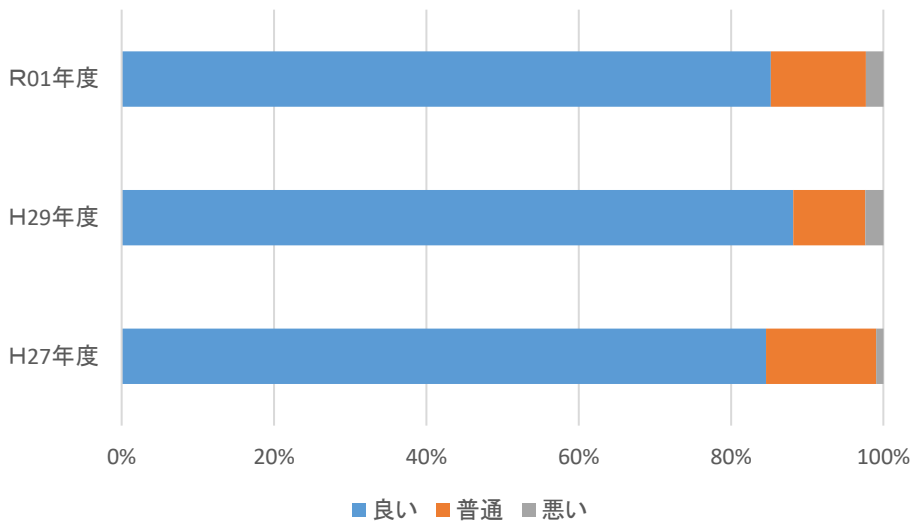
職員の対応



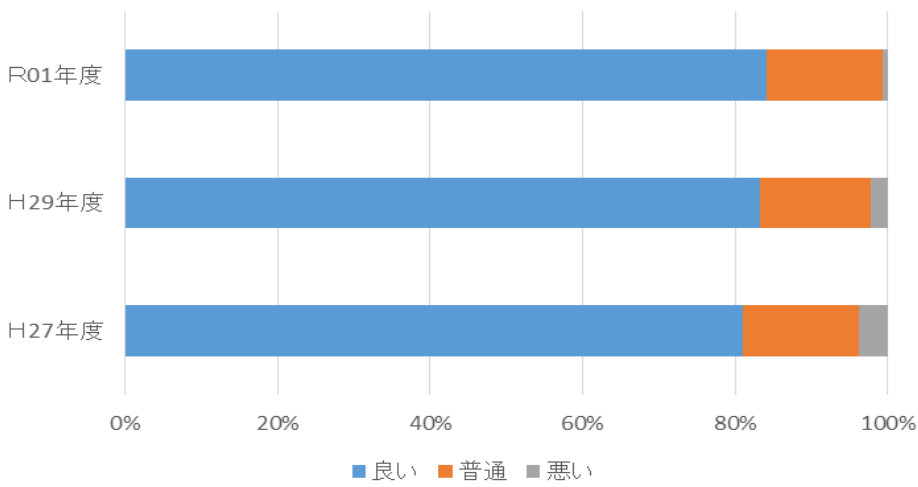
5.1 医師



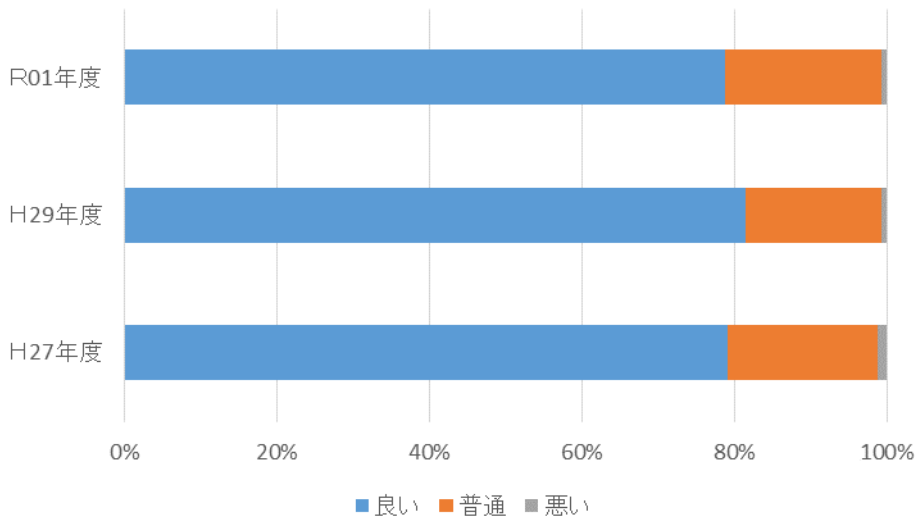
5.2 看護師



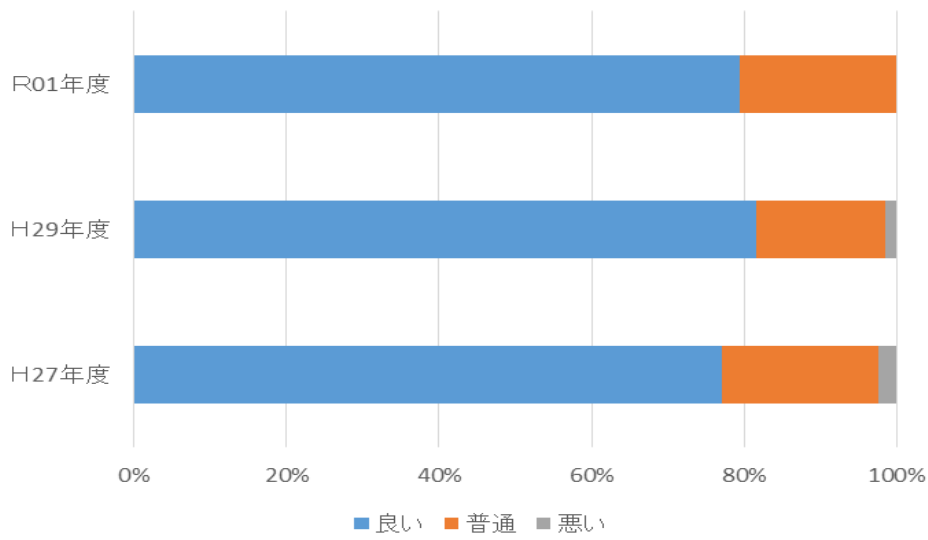
5.3 医療員



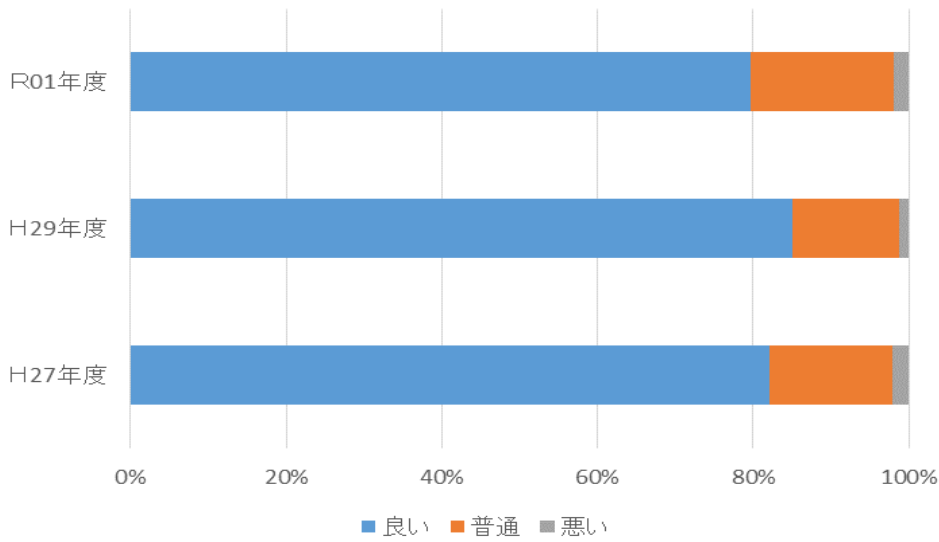
5.4 検査技師



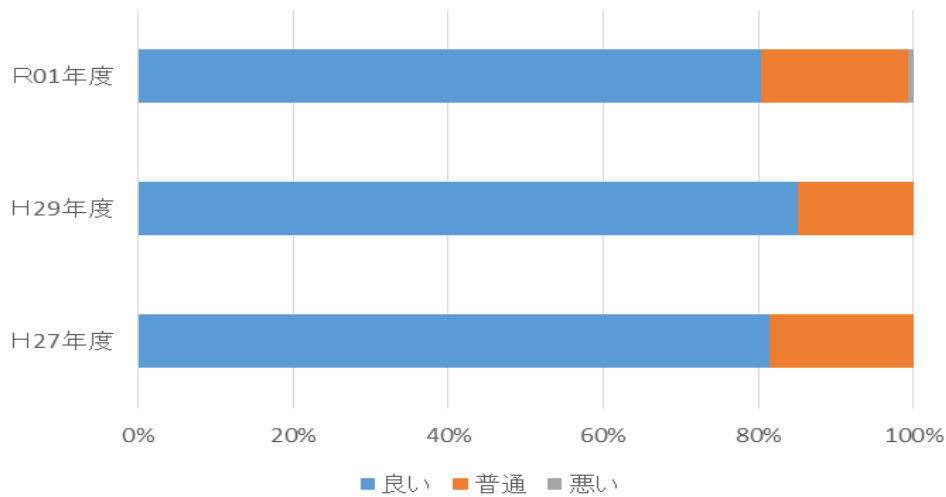
5.5 放射線技師



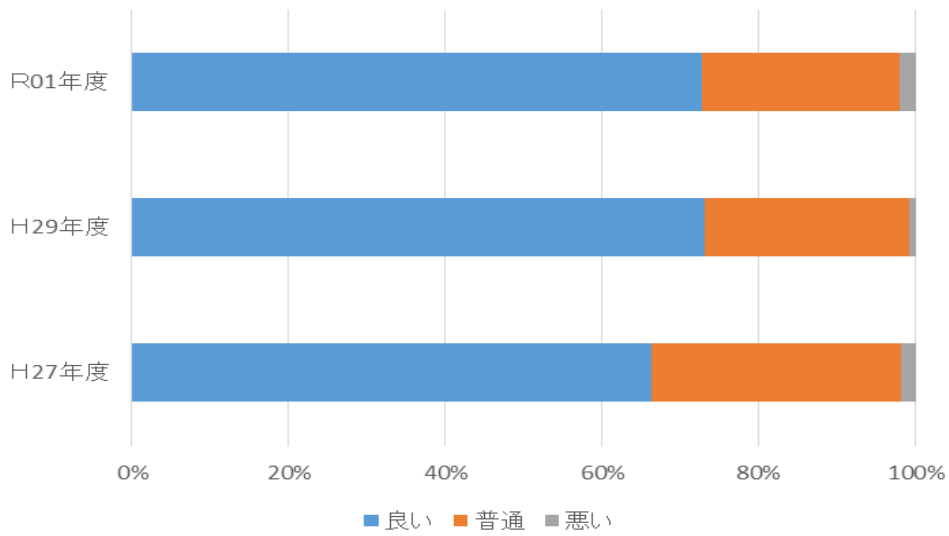
5.6 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



5.7 薬剤師



5.8 事務職員



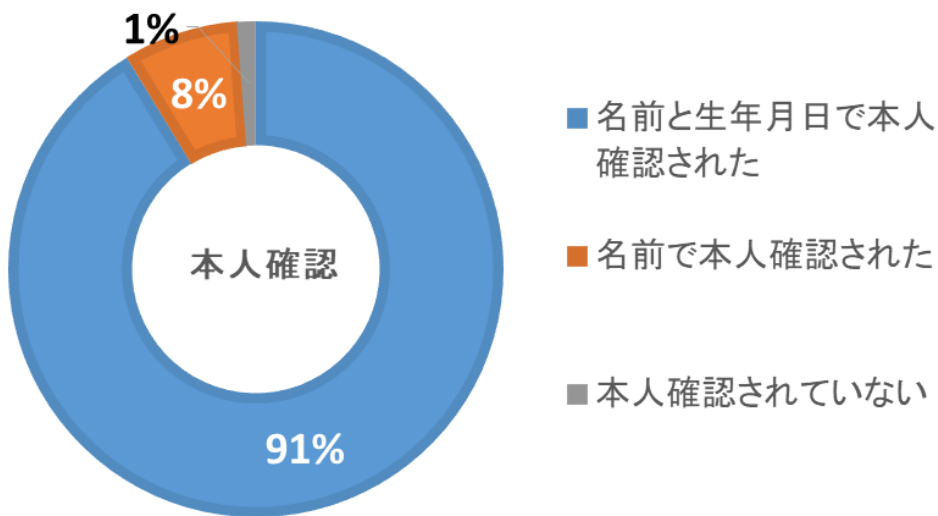
6 職員の対応について

職員対応についての意見は、39 件あり、不評が 8 件 好評が 25 件 意見が 6 件でした。

本人確認

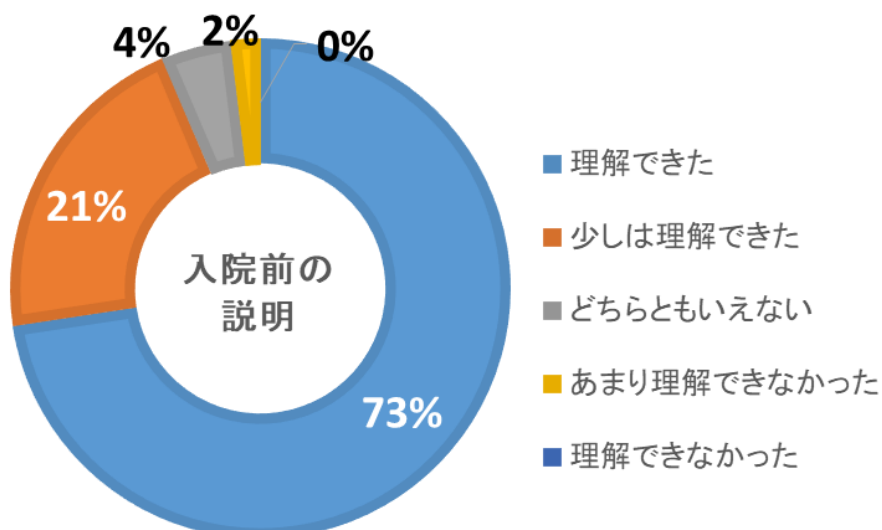
診察時に職員が実施している患者さん本人確認について、本人確認されていない割合は約1%で、ほぼ100%実施できているという回答でした。

7 職員が実施している本人確認についてお聞かせください

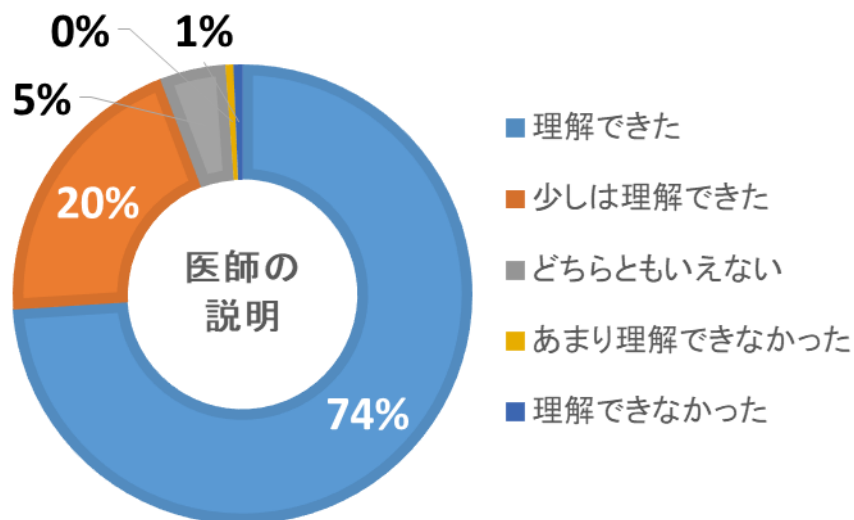


説明

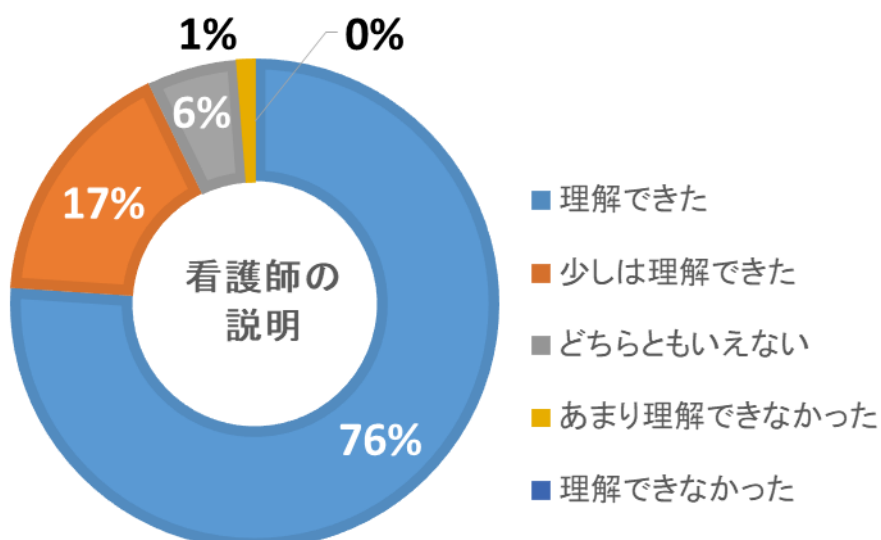
8 受付での入院前の手続の説明は理解できましたか



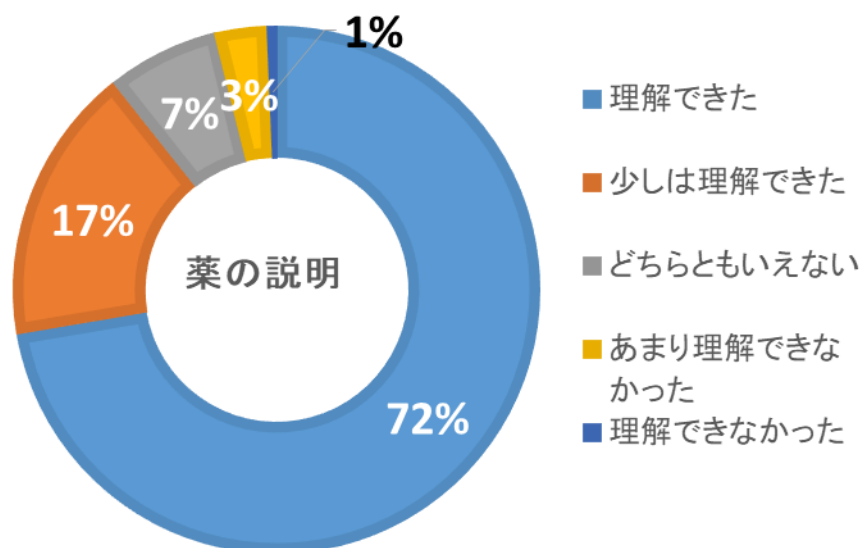
9 入院中の治療や検査に関する「医師」の説明は理解できましたか



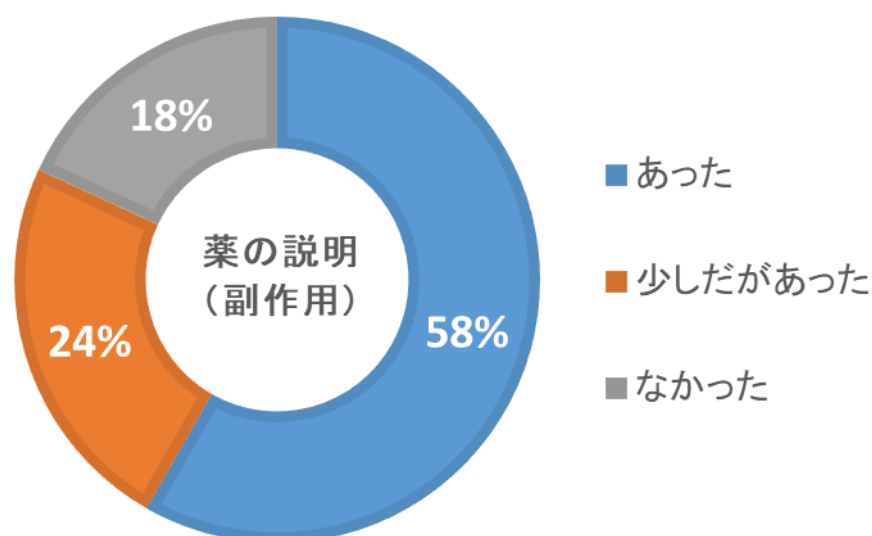
10 入院中の治療や検査に関する「看護師」の説明は理解できましたか



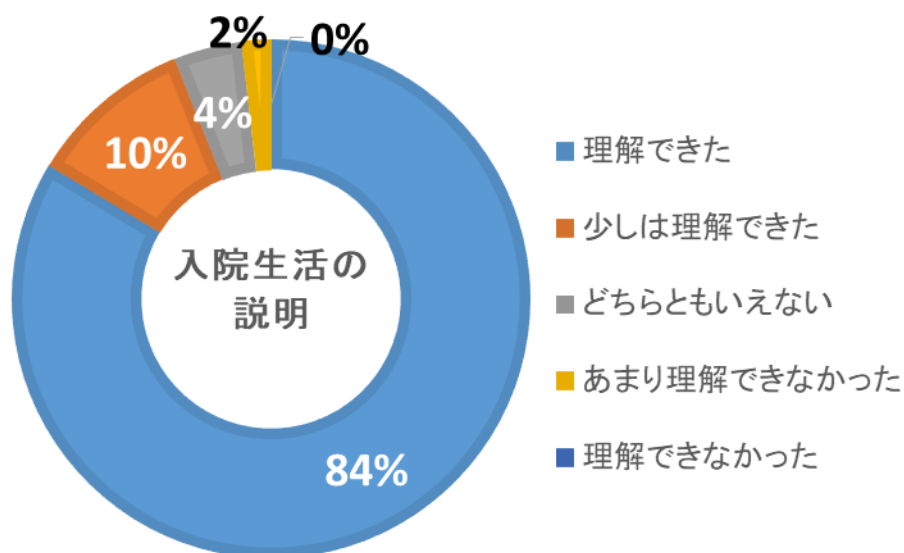
11 処方された薬について、何のために服用する必要があるか理解できる説明がありましたか



12 薬の説明の中で、注意してほしい副作用について説明がありましたか



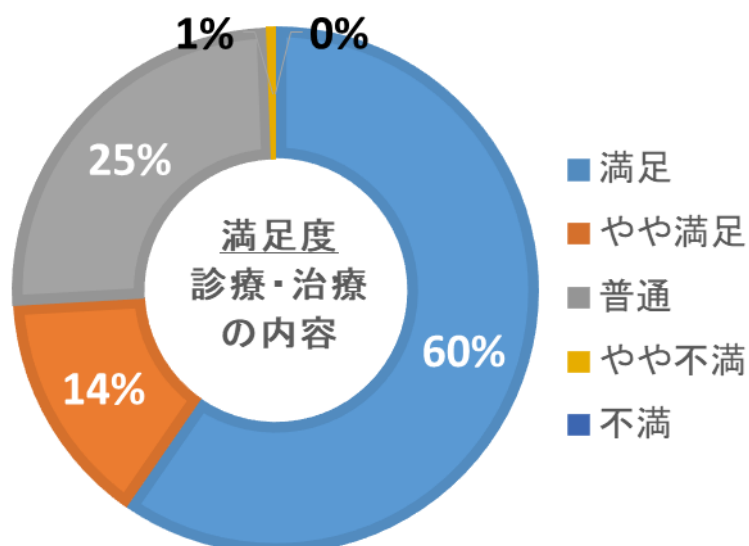
13 入院生活の決まりごと（入浴・食事・消灯時間・非常口・トイレ・サービス）についての説明は理解できましたか



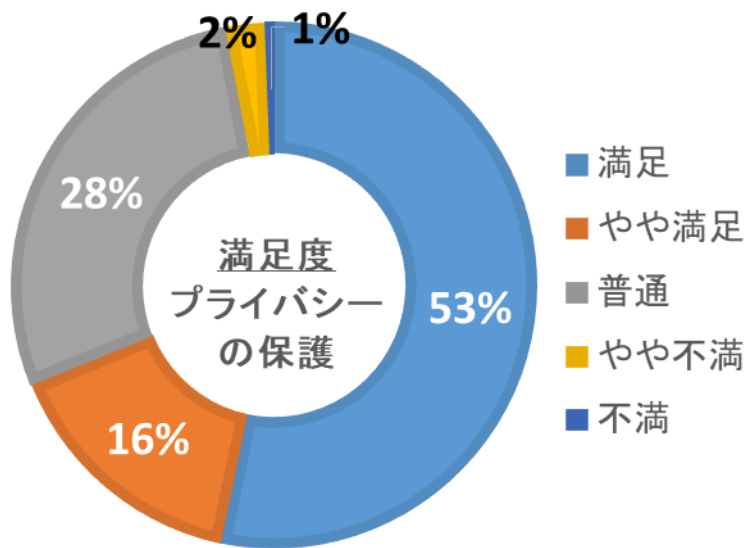
満足度

14 市民病院に対する満足度について

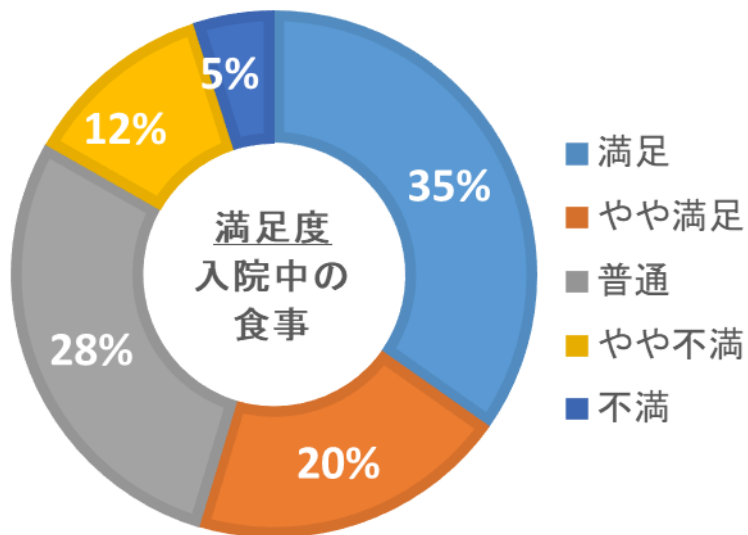
14.1 診療・治療内容



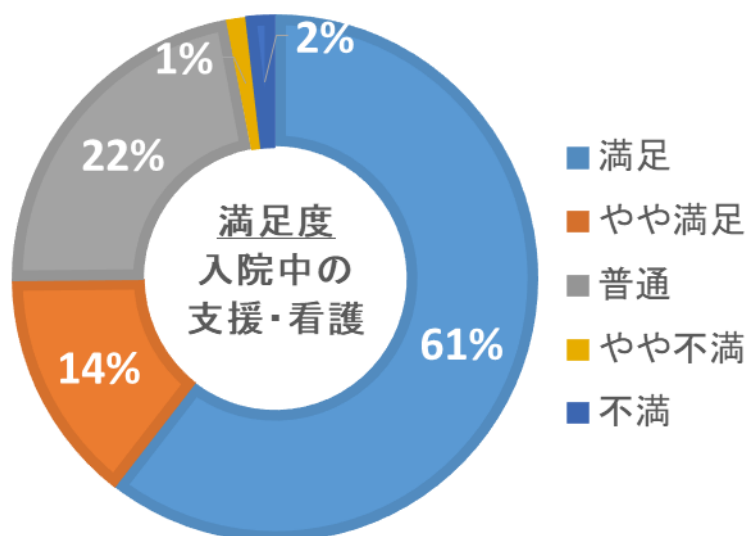
14.2 プライバシーの保護



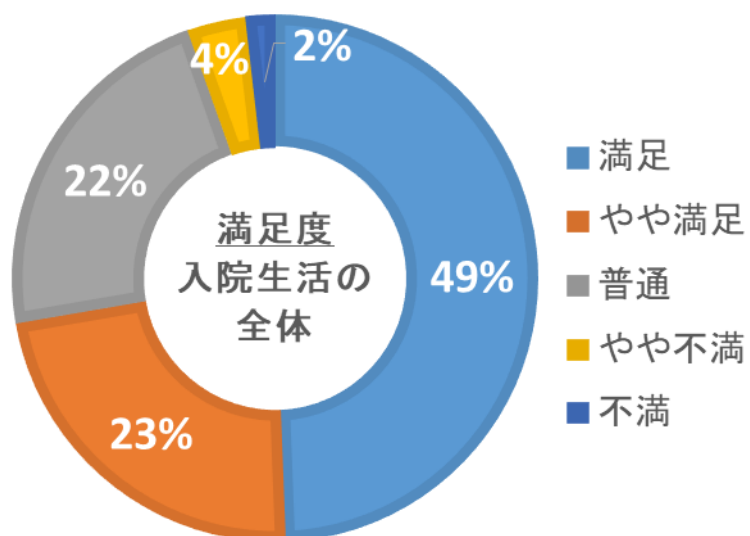
14.3 入院中の食事



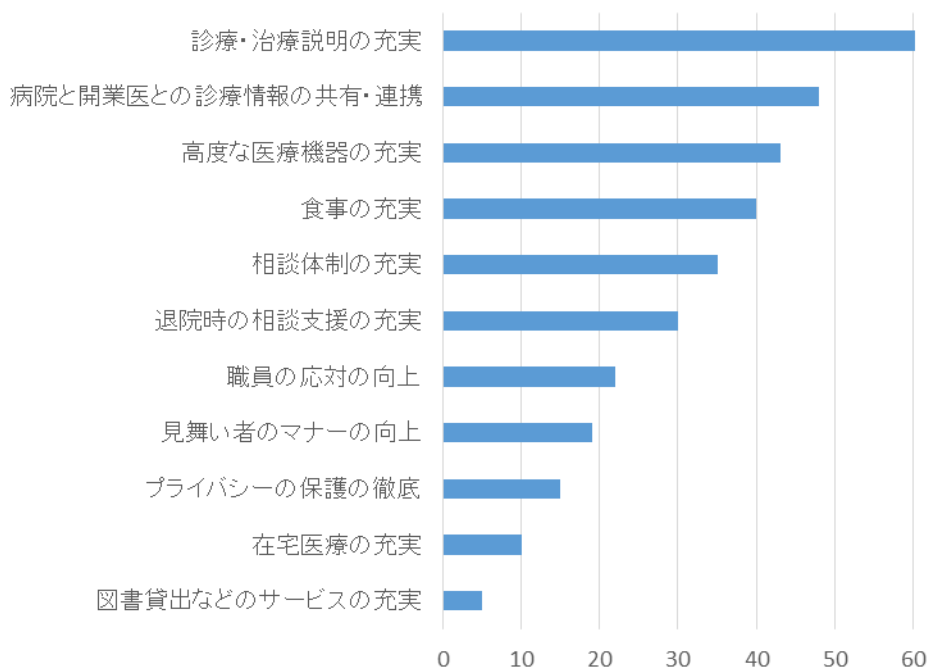
14.4入院生活中の支援・看護



14.5入院生活の全体



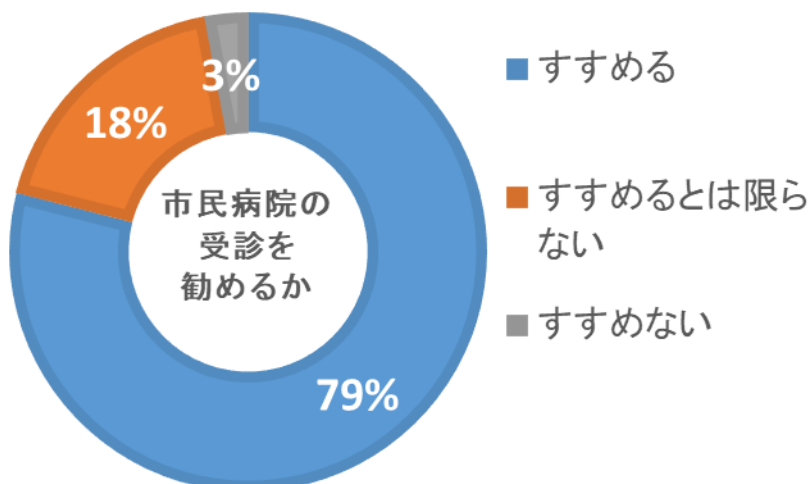
15個の病院に入院するにあたって特に望まれること

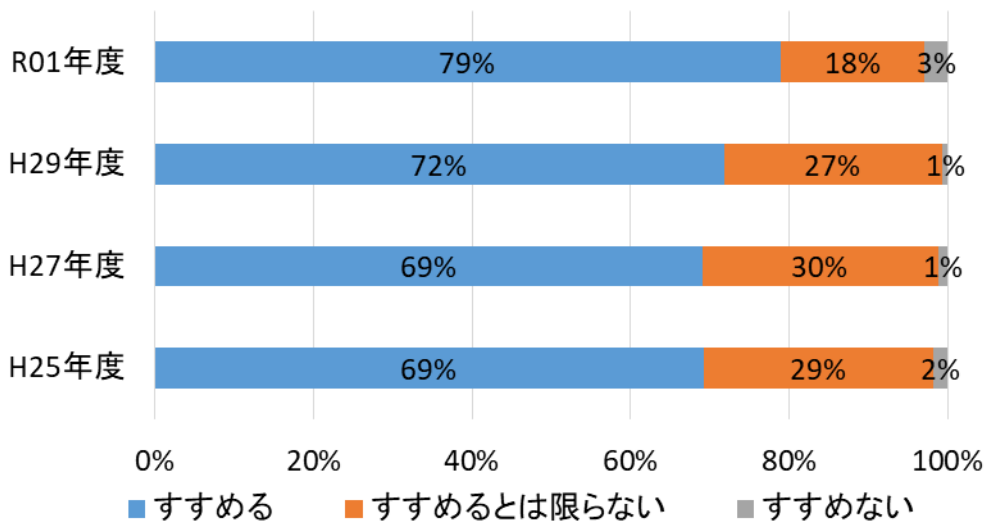


評価

受診をすすめるかの問いについては、79%がすすめると回答し、経年比較でも増加傾向にある。

16市民病院への受診をすすめますか





17どの点が改善されればすすめますか

すすめるために必要な改善点についての意見は、28件あり、職員対応が6件、診療科によるが6件、医療の質が3件、施設面が2件、患者自身の問題が8件、その他が3件でした。

18ご意見、メッセージ自由にご記入ください

すすめるために必要な改善点についての意見は67件あり、不評の内容が15件、好評の内容が35件、意見が17件でした。