

2024年度

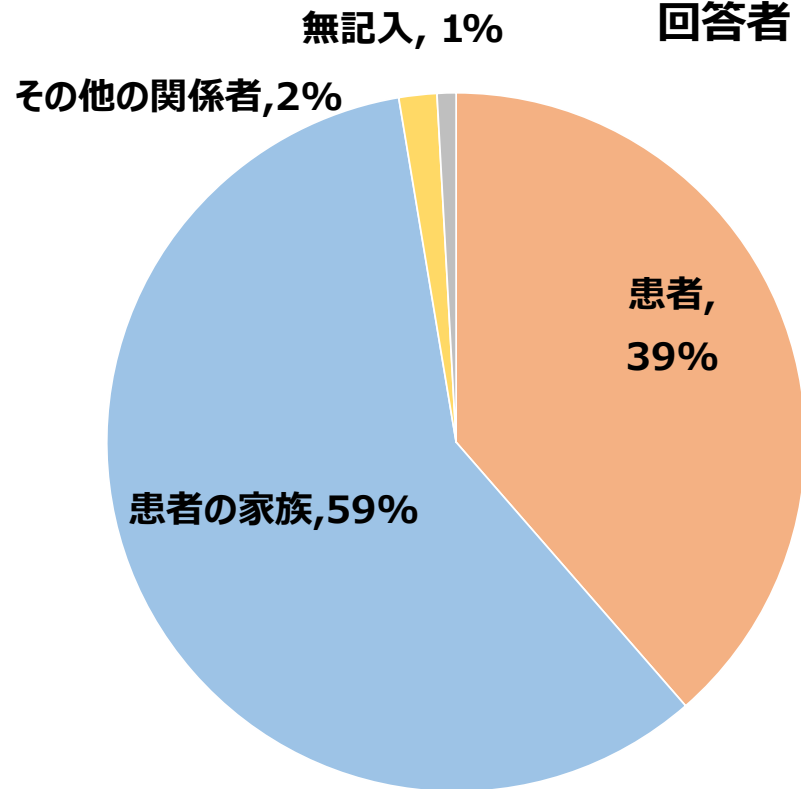
患者満足度調査（結果）

【入院利用者対象】

基本情報

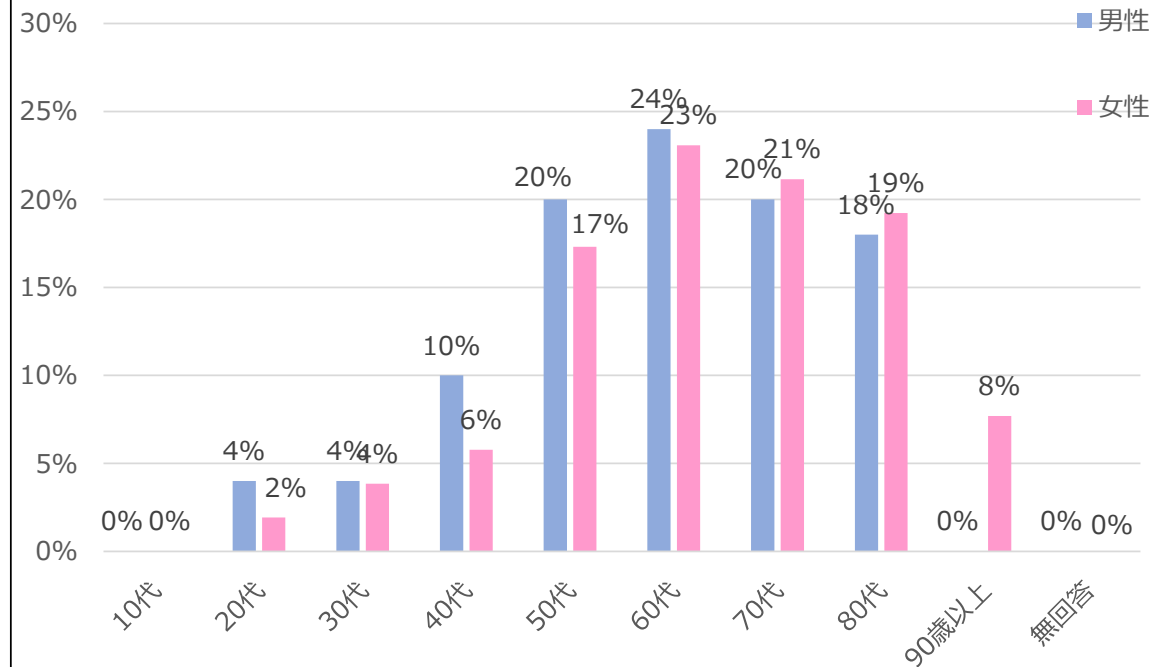
【回答者内訳】

回答者



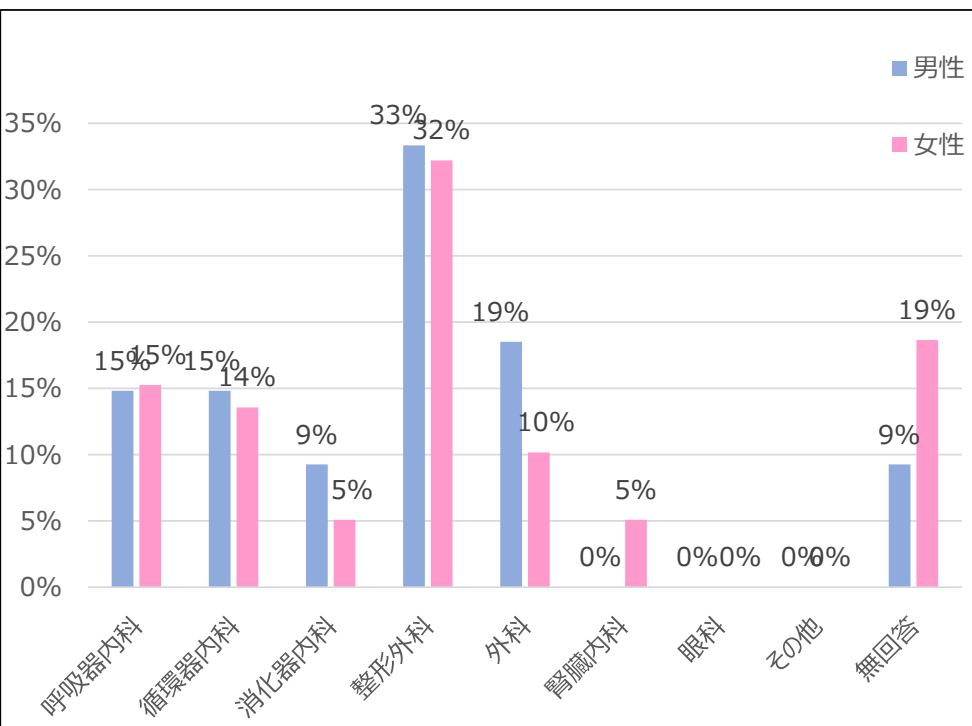
【年齢別回答数】

回答者の年齢×性別

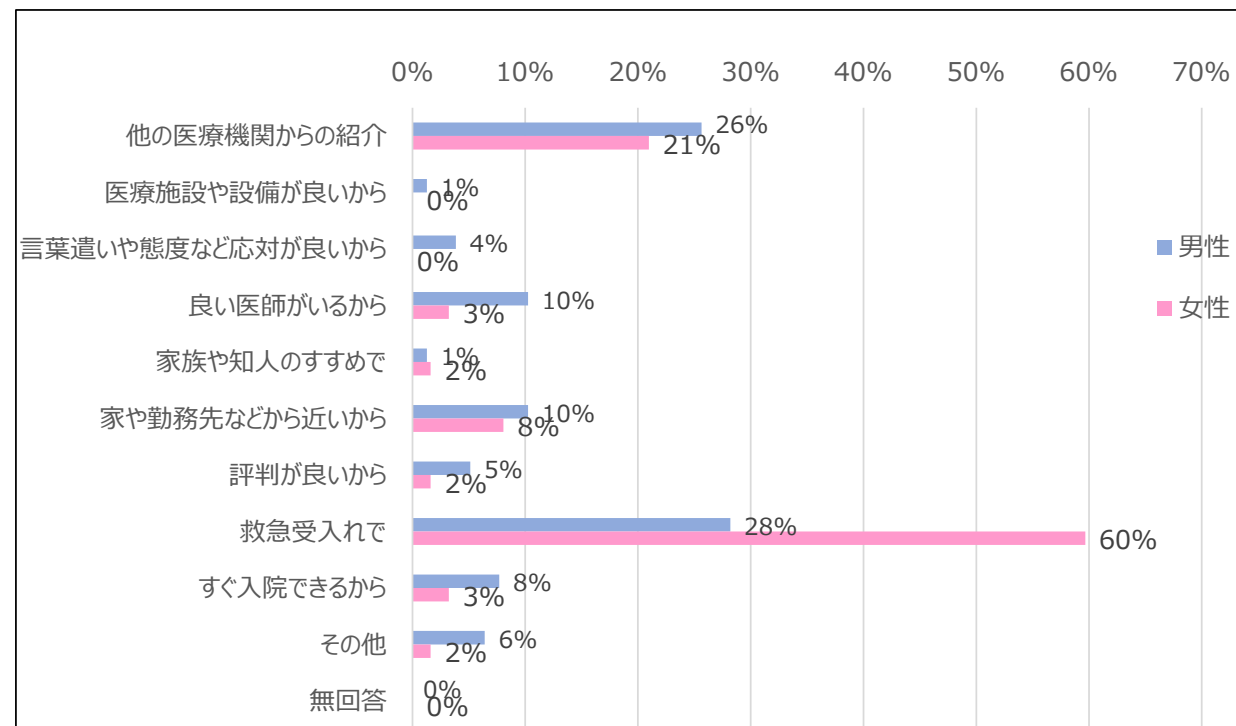


回答者	患者	39%	44
	患者の家族	59%	67
	その他の関係者	2%	2
	無記入	1%	1

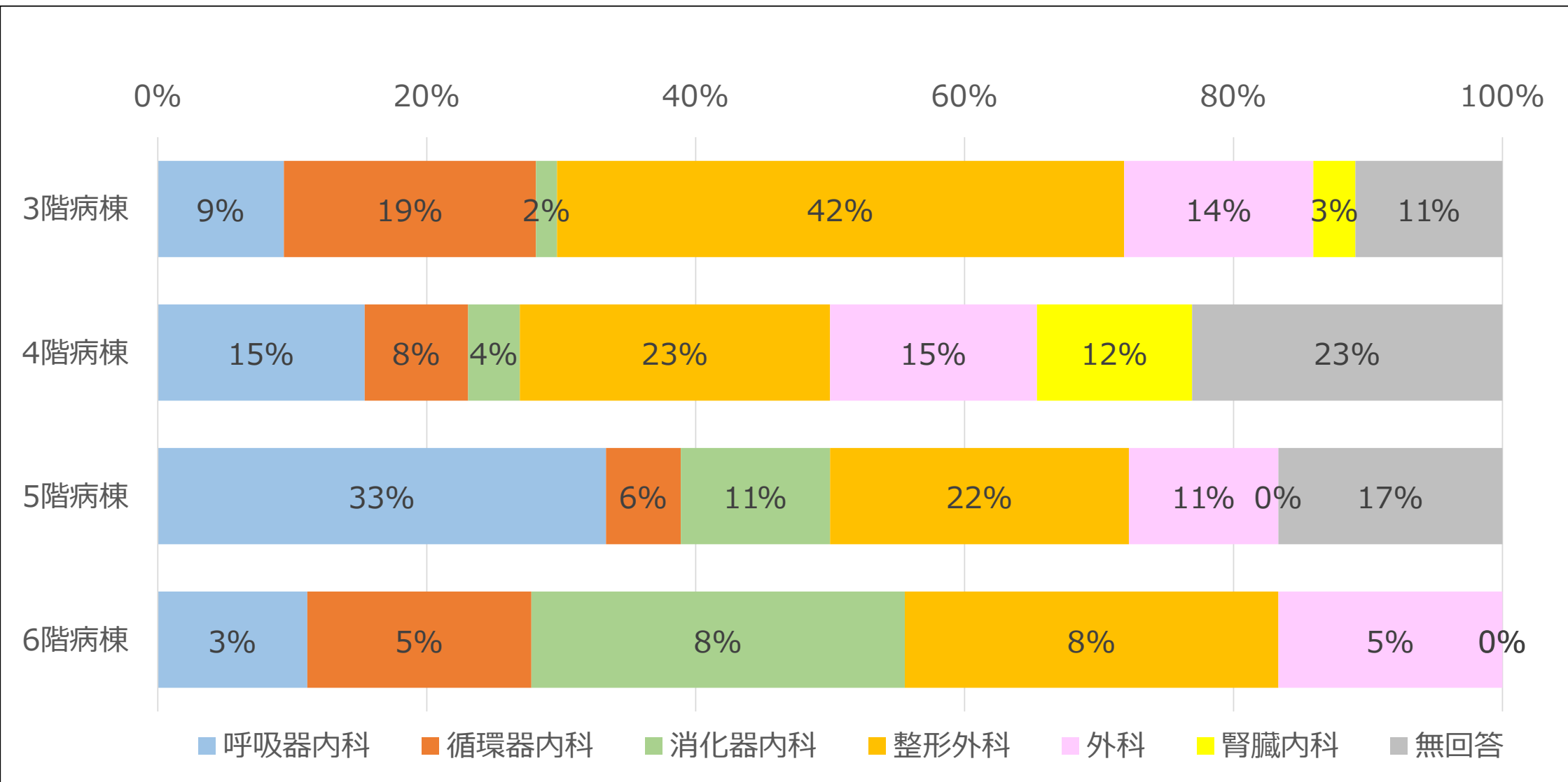
【利用された診療科】



【当院の選択理由】

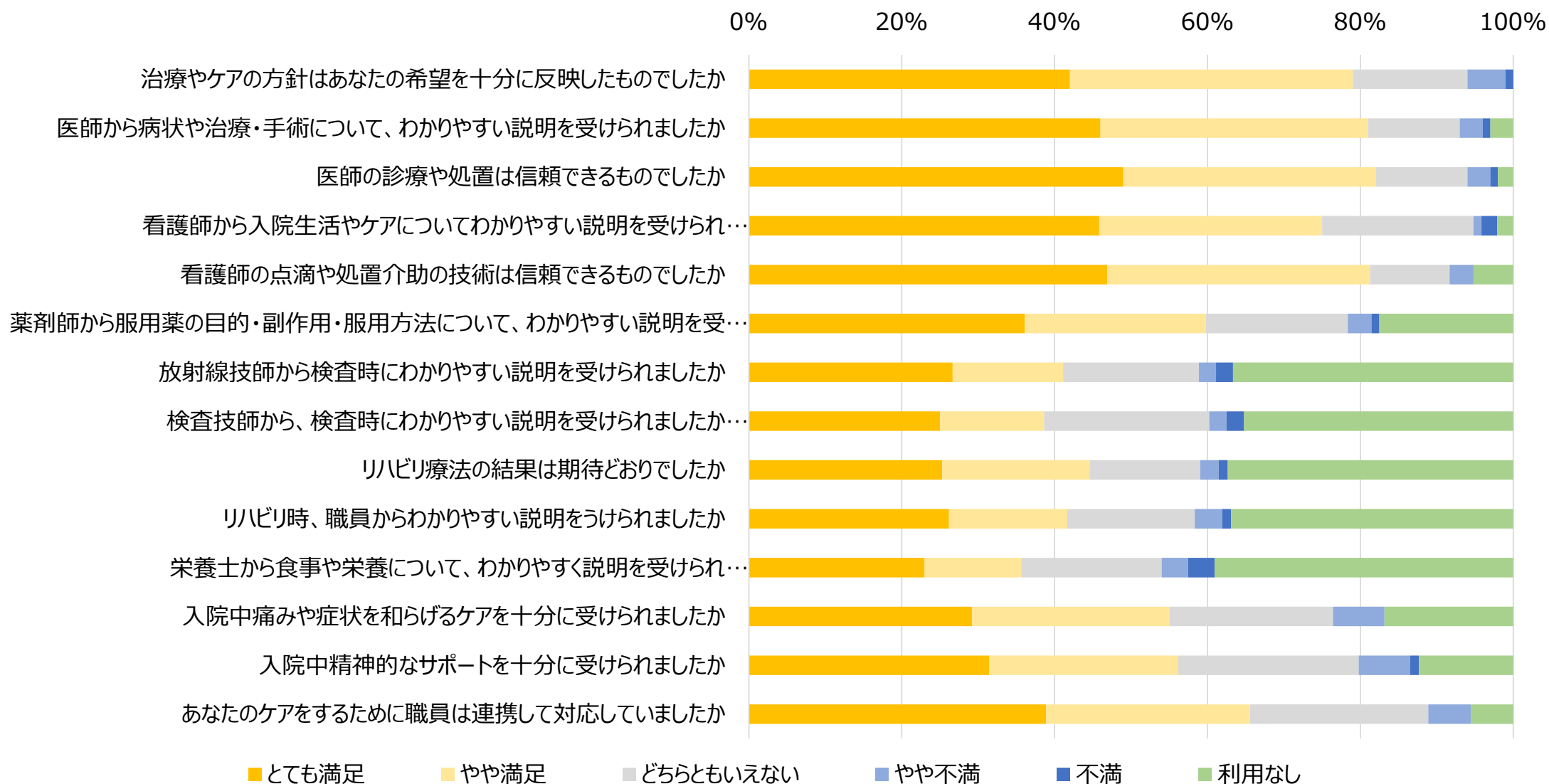


【入院された病棟】



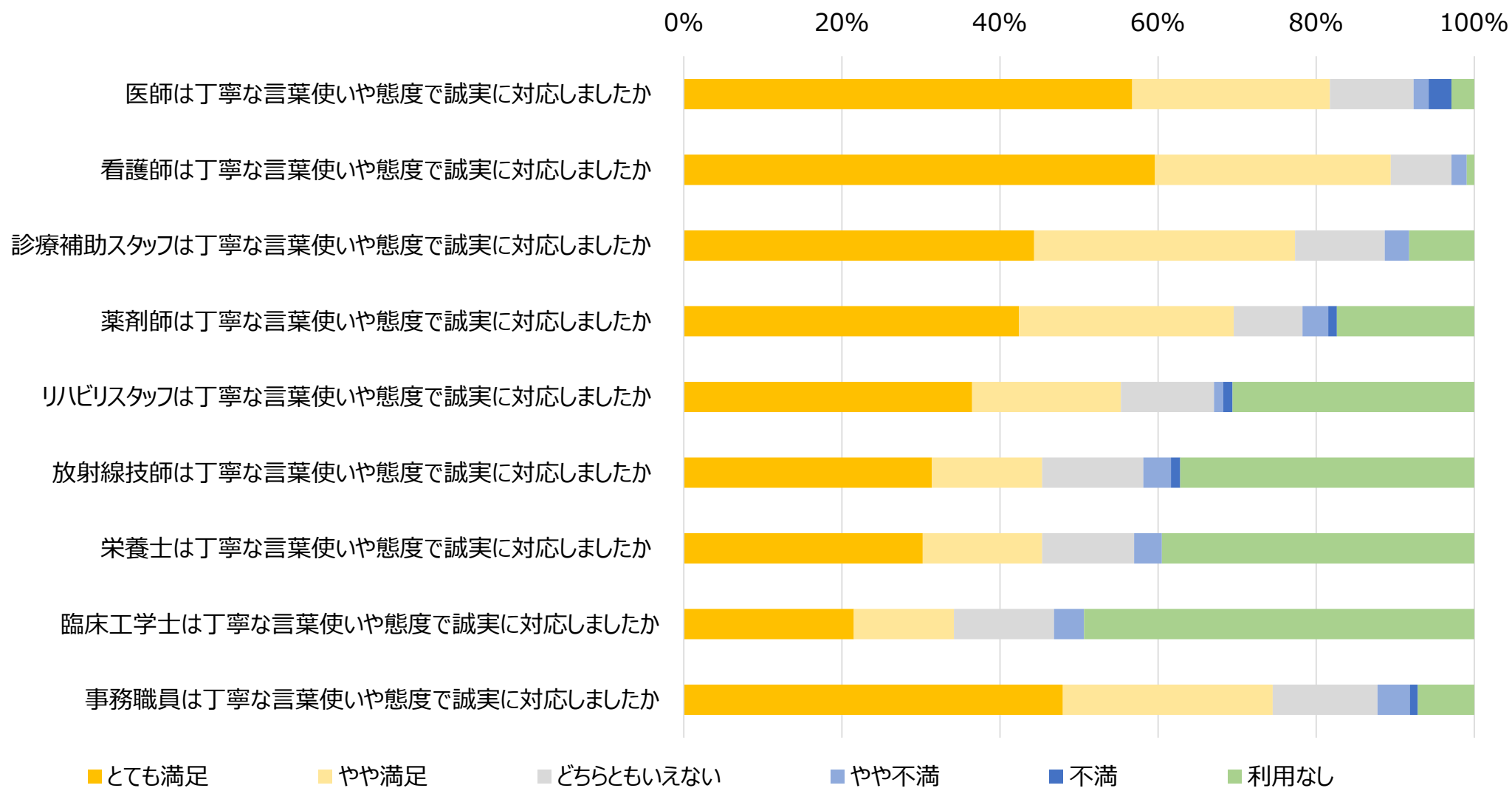
満足度調査結果

①診療面について



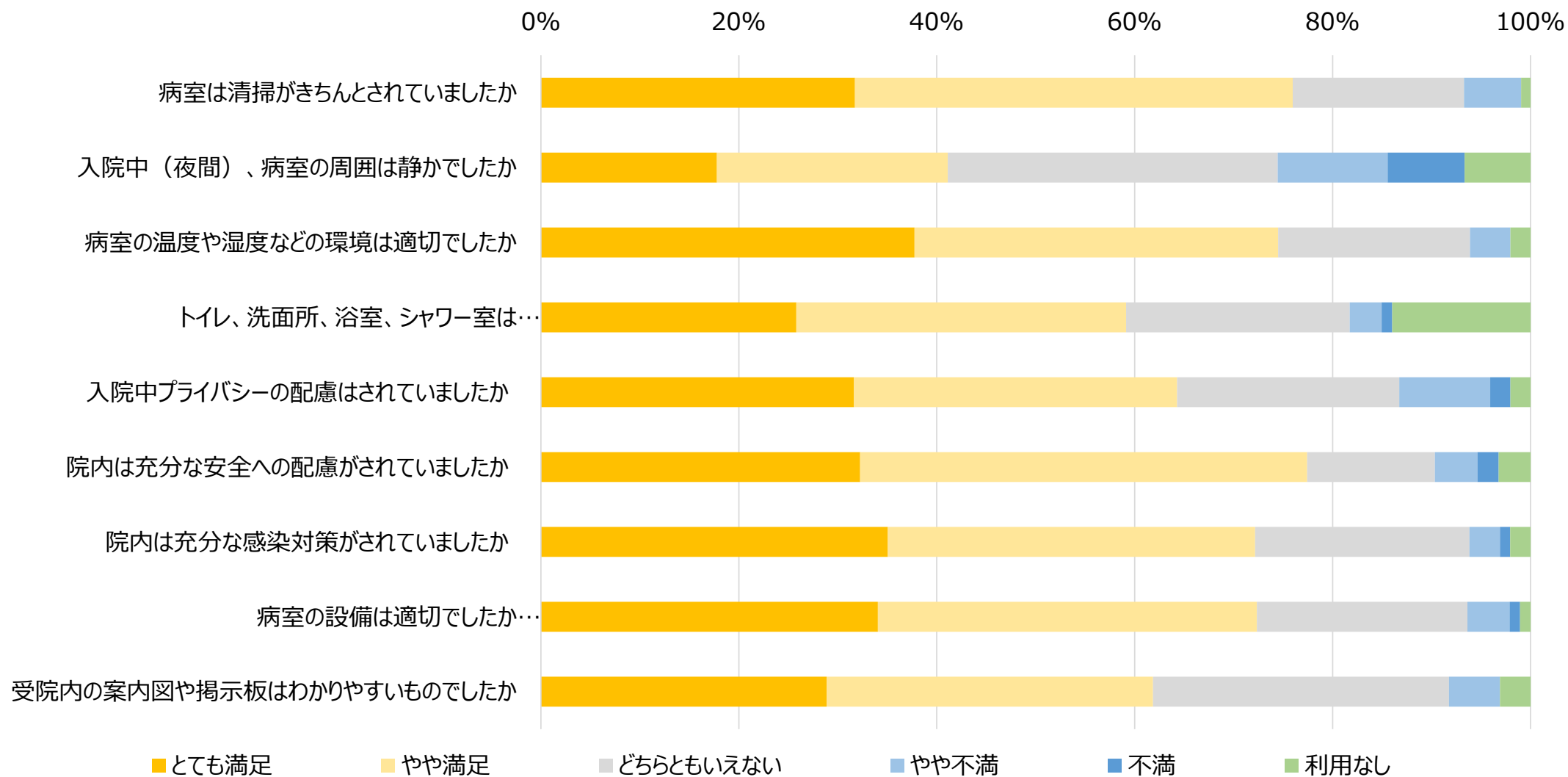
満足度調査結果

②職員の接遇について



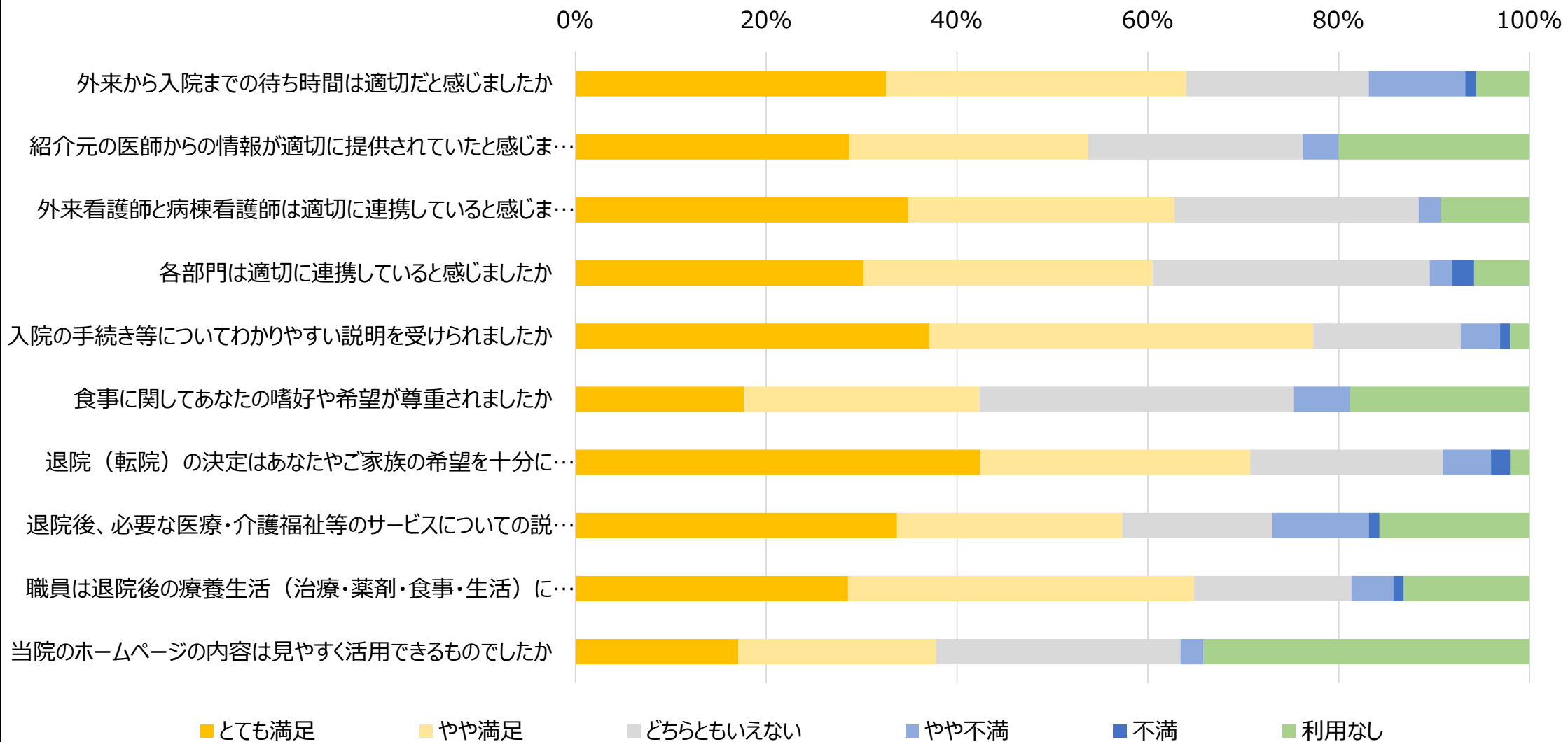
満足度調査結果

③入院の環境・設備について

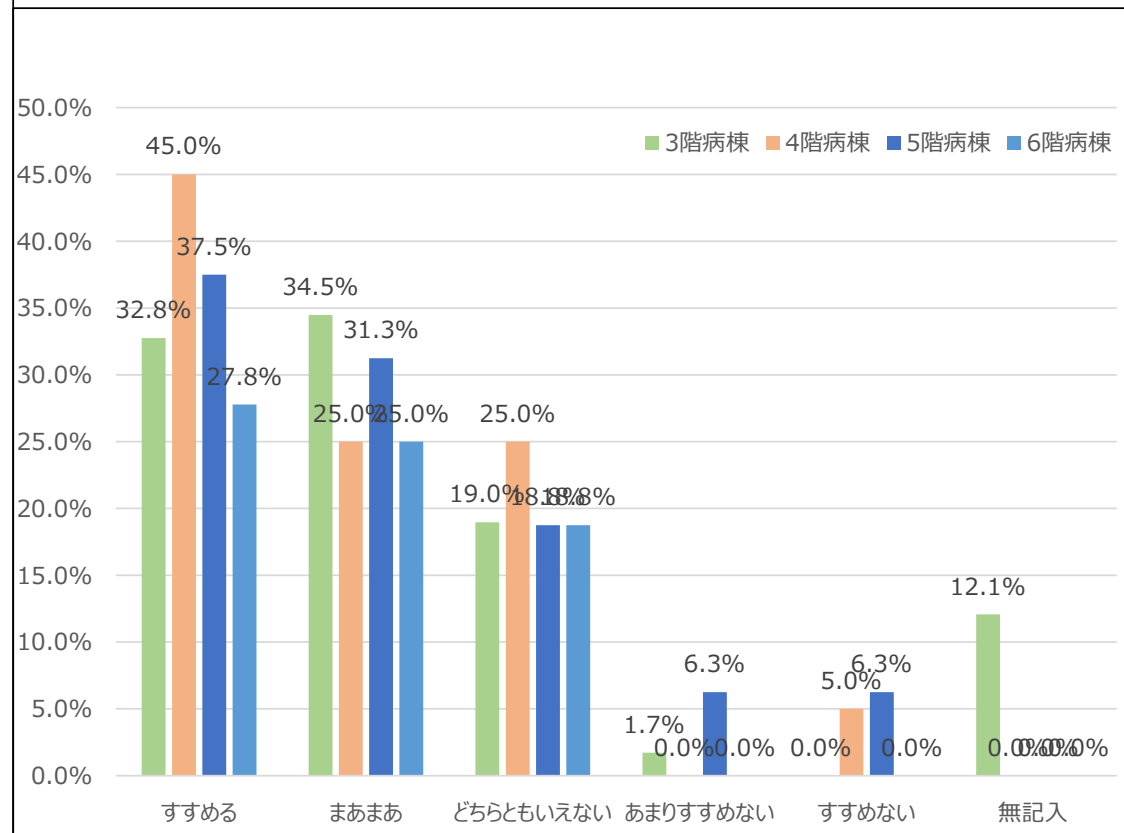
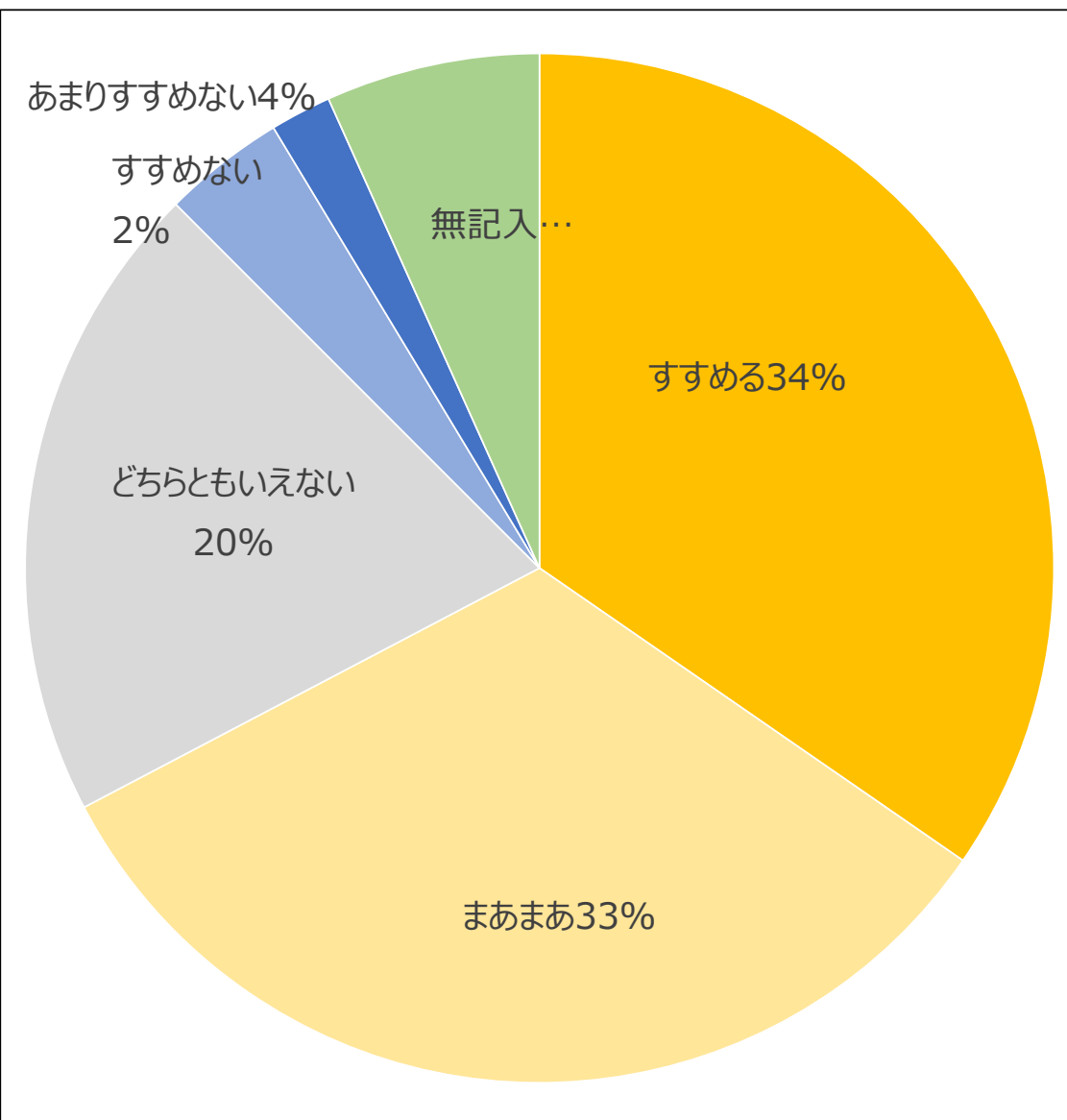


満足度調査結果

④サービス体制について



満足度調査結果 ⑤大田池上病院を親しい方にも勧めようと思いますか？



満足度調査結果

⑥利用者様からの大切なご意見

お褒めの言葉	医師の先生、看護師、検査士、食事スタッフ皆様の献身的な治療ご支援により病気を治し、健康を回復することができました。本当にありがとうございました。
お褒めの言葉	とても親切にしてくださいました。
お褒めの言葉	リハビリ（ストレッチ）大変助かりました。
お褒めの言葉	たくさんの方に支援をいただき、ありがとうございました。
お褒めの言葉	病院の若い人々が多くなりキビキビとしている。前より明るくなったと思う。
お褒めの言葉	受付や待合室でご案内いただいたスタッフの方々を含め、忙しい中、非常に丁寧にご対応いただき、ありがとうございました。
お褒めの言葉	建物や設備等が年式のある様子でしたが、皆さんとても丁寧で親切に対応してくださり入院中不自由なく過ごさせてくださいました。お世話になりありがとうございました。
お褒めの言葉	看護師さんが名前を覚えてくれていて、安心感があります
お褒めの言葉	スタッフの皆さん、とても親切でした。
お褒めの言葉	この度の入院では担当医、看護師、スタッフの方々のお世話で退院出来ました。ありがとうございました。
お褒めの言葉	腰は痛くなくなったけど別の箇所（右腕）が痛くなった。起き上がれなくて手を引っ張ってもらったため 皆さん親切でした

ご意見	清掃の方、無言でカーテンを開けないでほしい。治療中にのぞかないでほしい。他の方も着替えの時、カーテンを開けられたと怒っていました。
ご意見	車イス用のトイレのウォシュレットが冷たい
ご意見	退院金額を退院する前に連絡してほしかった
ご意見	看護体制（人員）に余裕がないように思えた。
ご意見	病衣&オムツレンタル高価すぎ フランスベッド 昭和医大1100/日 大田池上1760/日
ご意見	アメニティの内容を考慮もう少し安くできないでしょうか
ご意見	看護師さん、リハビリの理学療法士さんととてもよくやっていただきました。 医師に関しては、もう少し患者に寄り添った物言いと優しさが必要と思いました。
ご意見	3Fの入院はあまり対応が良くなかったです。5Fは大変良かったです。
ご意見	リハビリ目的なのにリハビリ回数が少ない。（元が少ないのにさらに担当がいなくなると代わりのスタッフがやってくれることがなく、実施されない。） ・看護師さんが足りないのか入院の受け入れ時にずっと待たされた。待っている間に書類（入院手続き）を書いたり、説明を受けたりできると思います。
ご意見	本人は認知症のため家族が病院と連携し説明を受けましたが病院からまめな連絡がなく説明が不十分と感じました。

- ✓医療機関からの紹介・救急受け入れによる入院が大半を占めている。迅速な受け入れ体制の強化で集患に繋げる。
- ✓診療面では、説明不足による「どちらとも～不満」を感じる回答者数が全部署で同等数存在する。説明マニュアルを作成するなどスタッフによる対応差を無くしていく。
- ✓接遇面でも全部署で「どちらとも～不満」を感じている回答者が一定数いる。定期的な接遇研修を自施設で行っていく計画を立てる。
- ✓入院環境・設備では、病室周囲の騒音が低評価となった。どの様な改善ができるか担当部署による検討が必要。
- ✓大田池上病院を「親しい方にも勧める34%」→50%へ引き上げを目標とし、「接遇・環境整備・サービス体制」の強化を全部署で取り組む。