

2019年度 光愛病院

患者満足度調査集計結果 (入院)

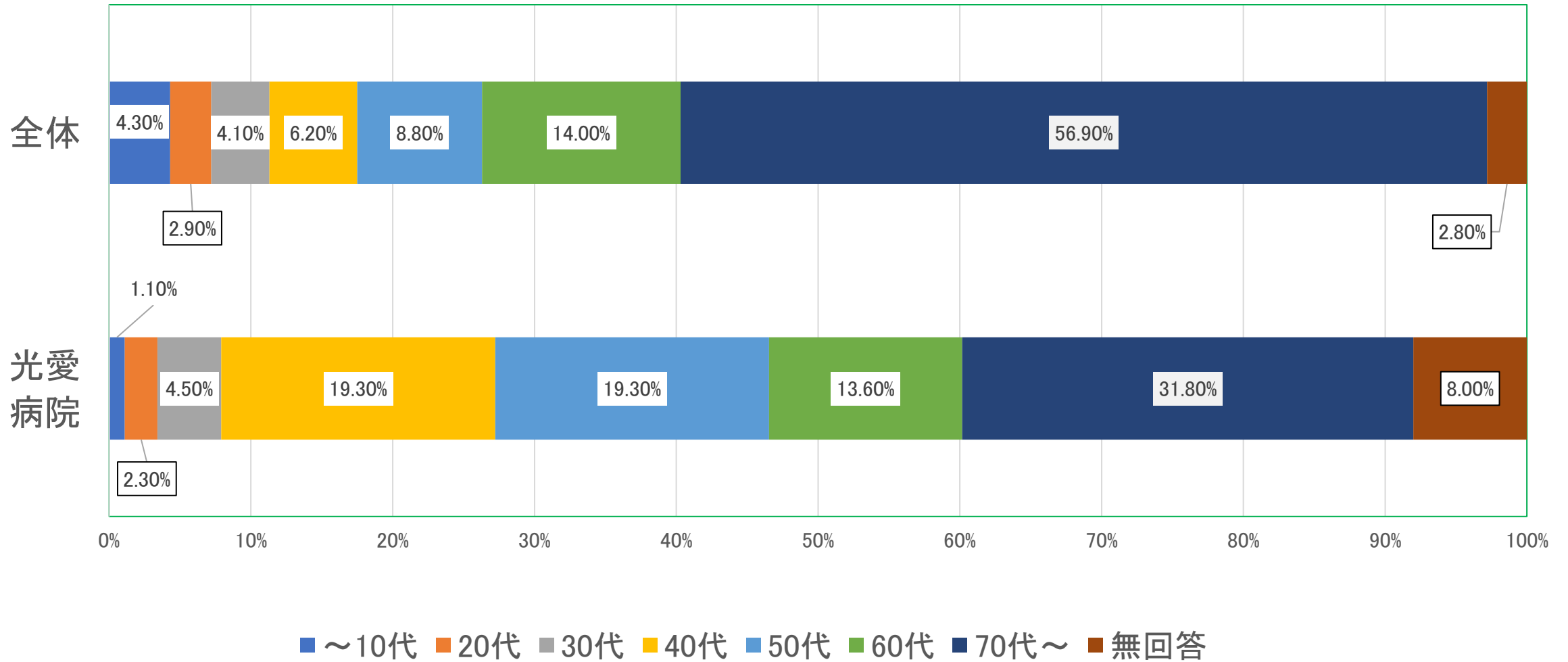
より良い病院を目指すため、当院をご利用された方に満足度調査を行いました。この調査結果を参考とし、皆様によりご満足いただける医療・福祉サービスの提供に努めてまいります。調査にご協力をいただきました皆様には厚く御礼を申し上げます。

人権・サービス向上委員会

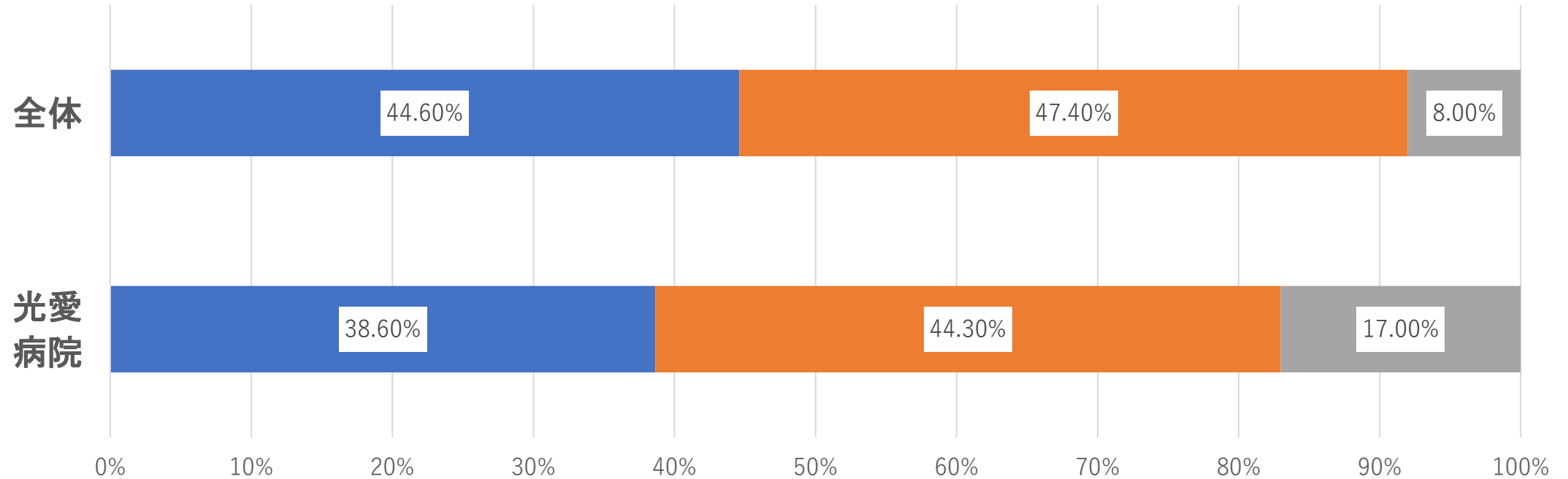
<調査概要>

- 調査期間: 2019年12月2日～12月14日
- 調査対象: 大阪府下 44病院
- 総調査件数: 2987件
- 光愛病院: 配布枚数173枚、回収88枚、回答率50.9%

年代別構成(比率)



性別(比率)



	光愛病院	全体
■ 男性	38.60%	44.60%
■ 女性	44.30%	47.40%
■ 無回答	17.00%	8.00%

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答

職員の「説明」について

満足度指数

5大変満足

4満足

3普通

2やや不満

1不満

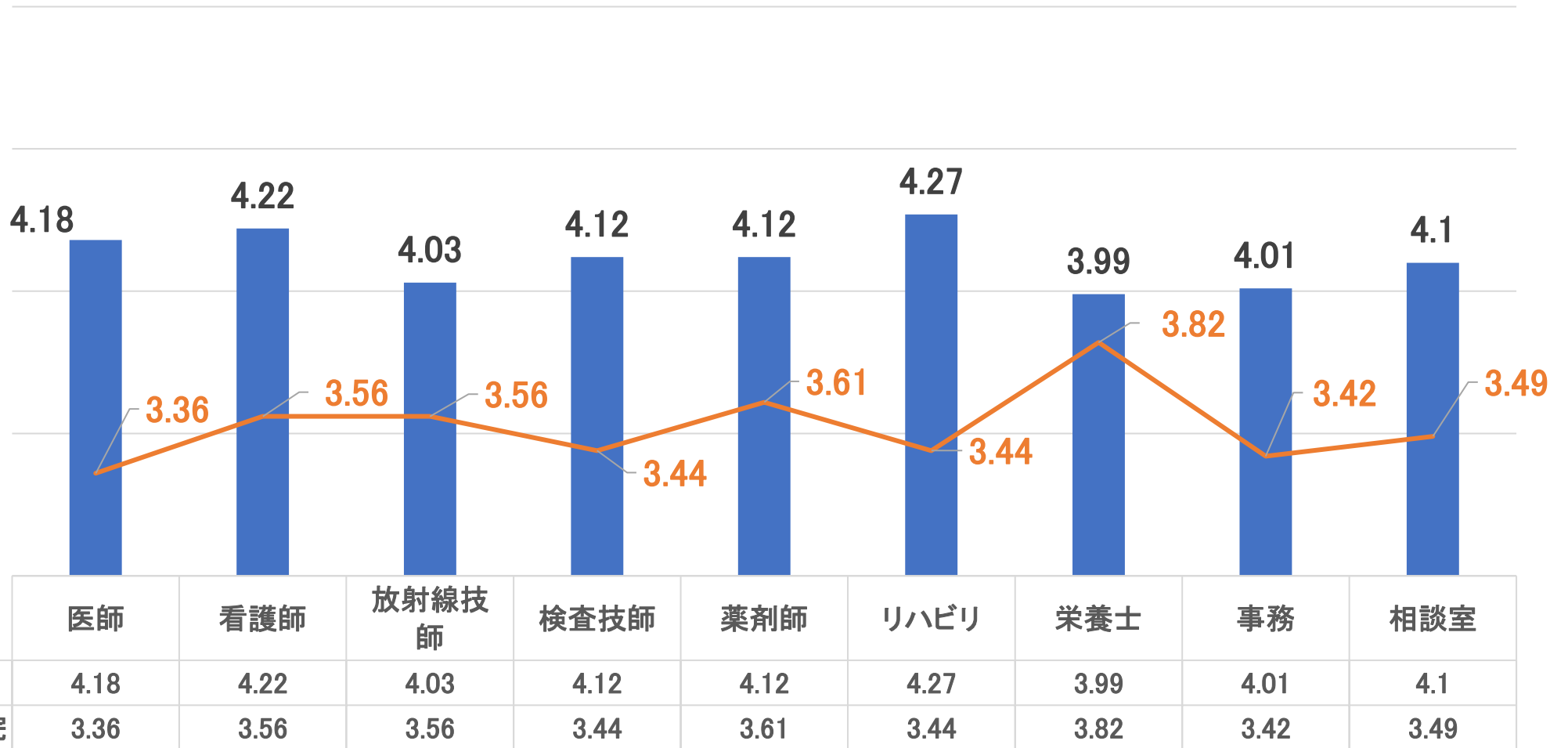
5.00

4.50

4.00

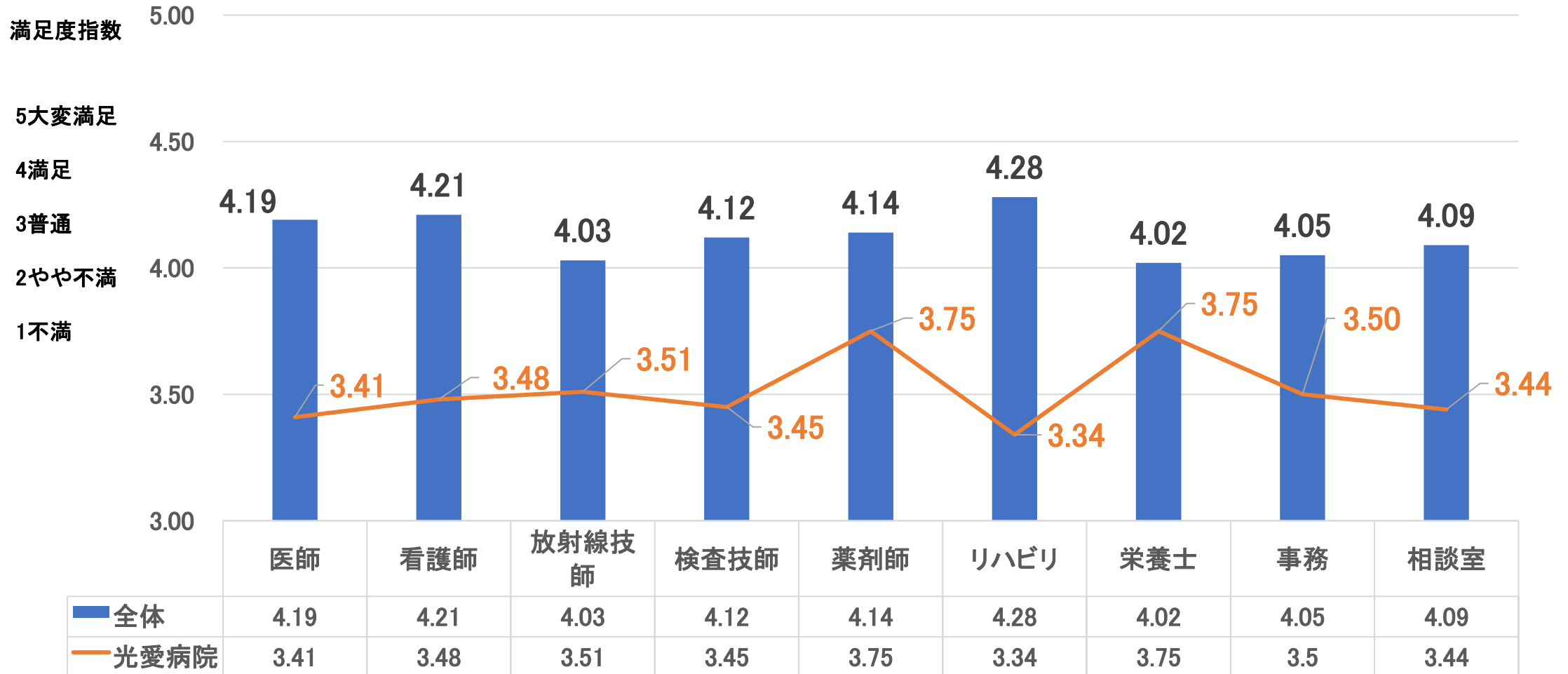
3.50

3.00



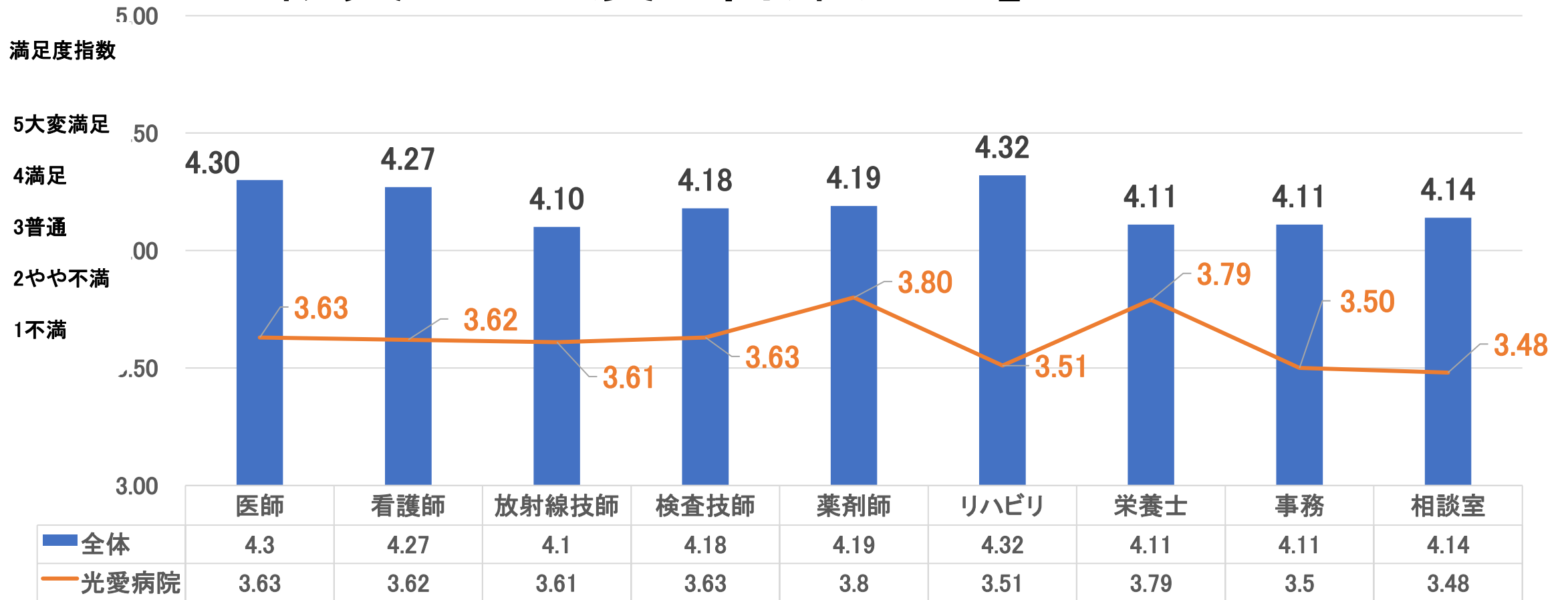
全体 光愛病院

職員の「回答」について



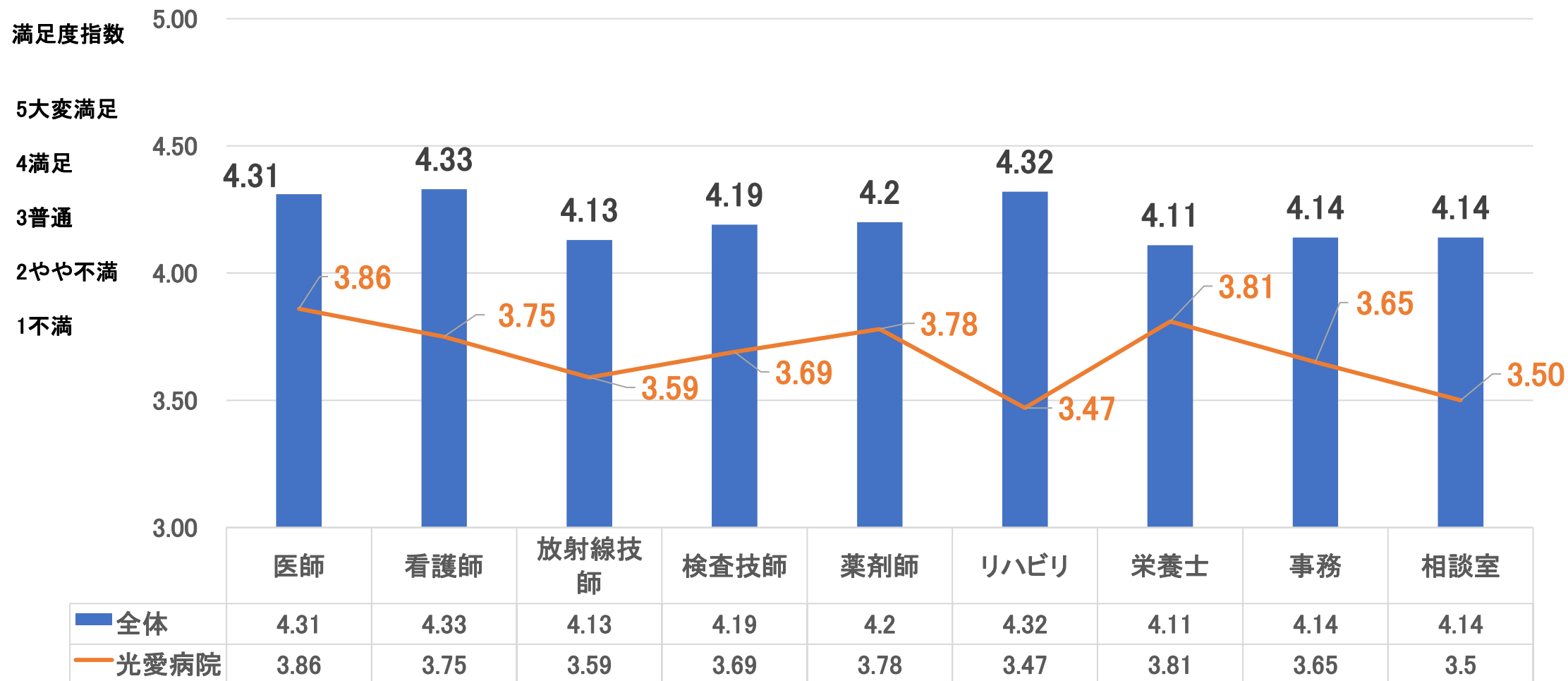
■ 全体 — 光愛病院

職員の「態度と言葉遣い」について



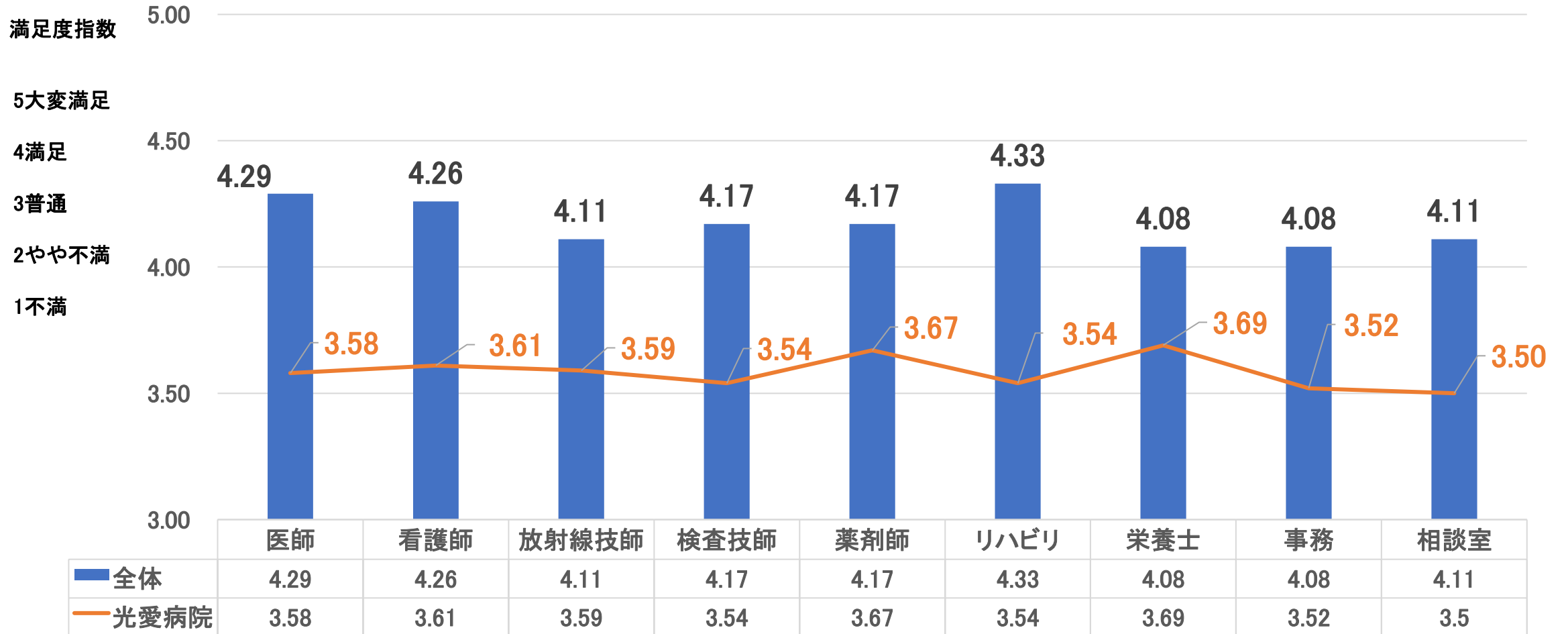
■ 全体 — 光愛病院

職員の「身だしなみ」について



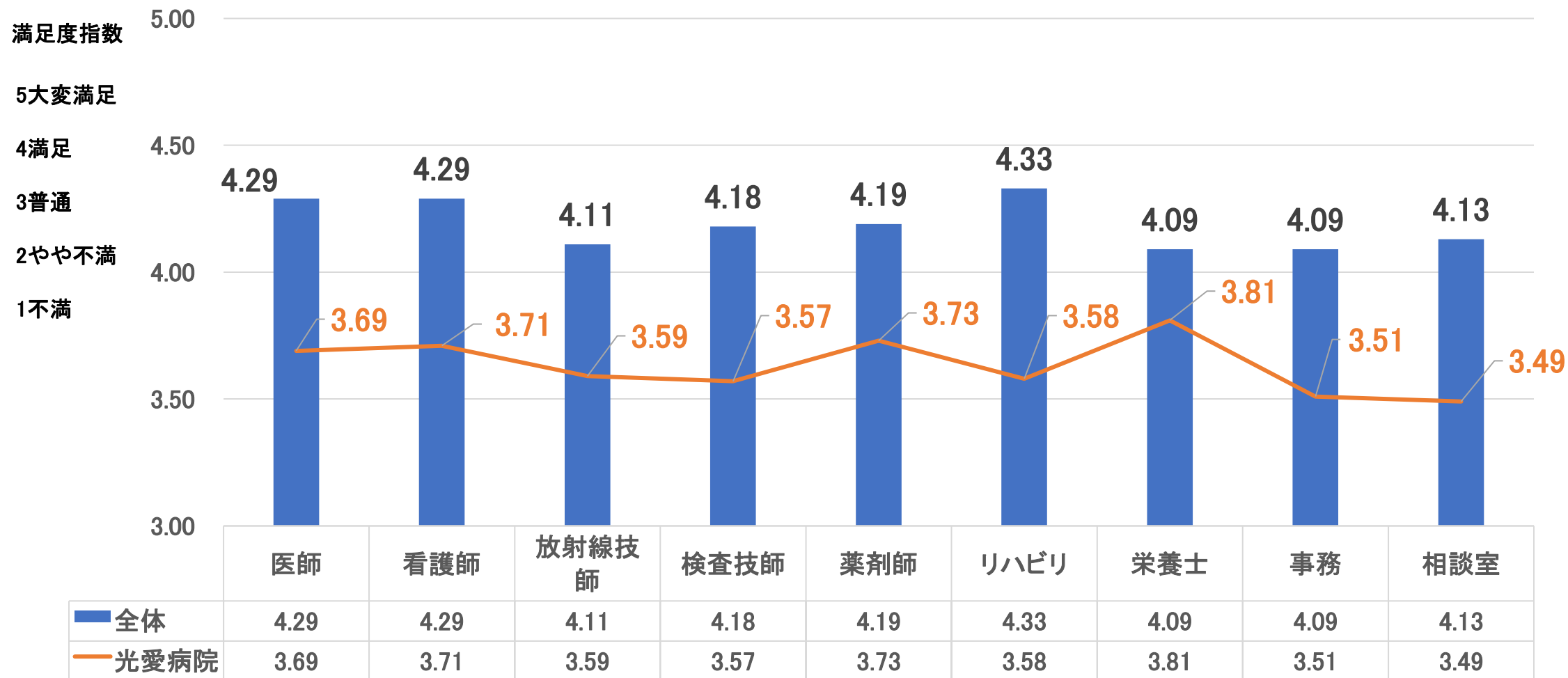
■ 全体 — 光愛病院

職員の「信頼感」について



■ 全体 — 光愛病院

職員の「総合評価」について



■ 全体 — 光愛病院

病院内の環境について

満足度指数

5大変満足

4満足

3普通

2やや不満

1不満

5.00

4.50

4.00

3.50

3.00

療養環境(病室の居心地)

清掃(きれいさ)

食事(味・量・食事時間)

掲示板など院内の案内

医療費について

■ 全体

— 光愛病院

3.95

4.08

3.74

3.84

3.73

3.40

3.62

3.46

3.35

3.36

3.95

4.08

3.74

3.84

3.73

3.4

3.62

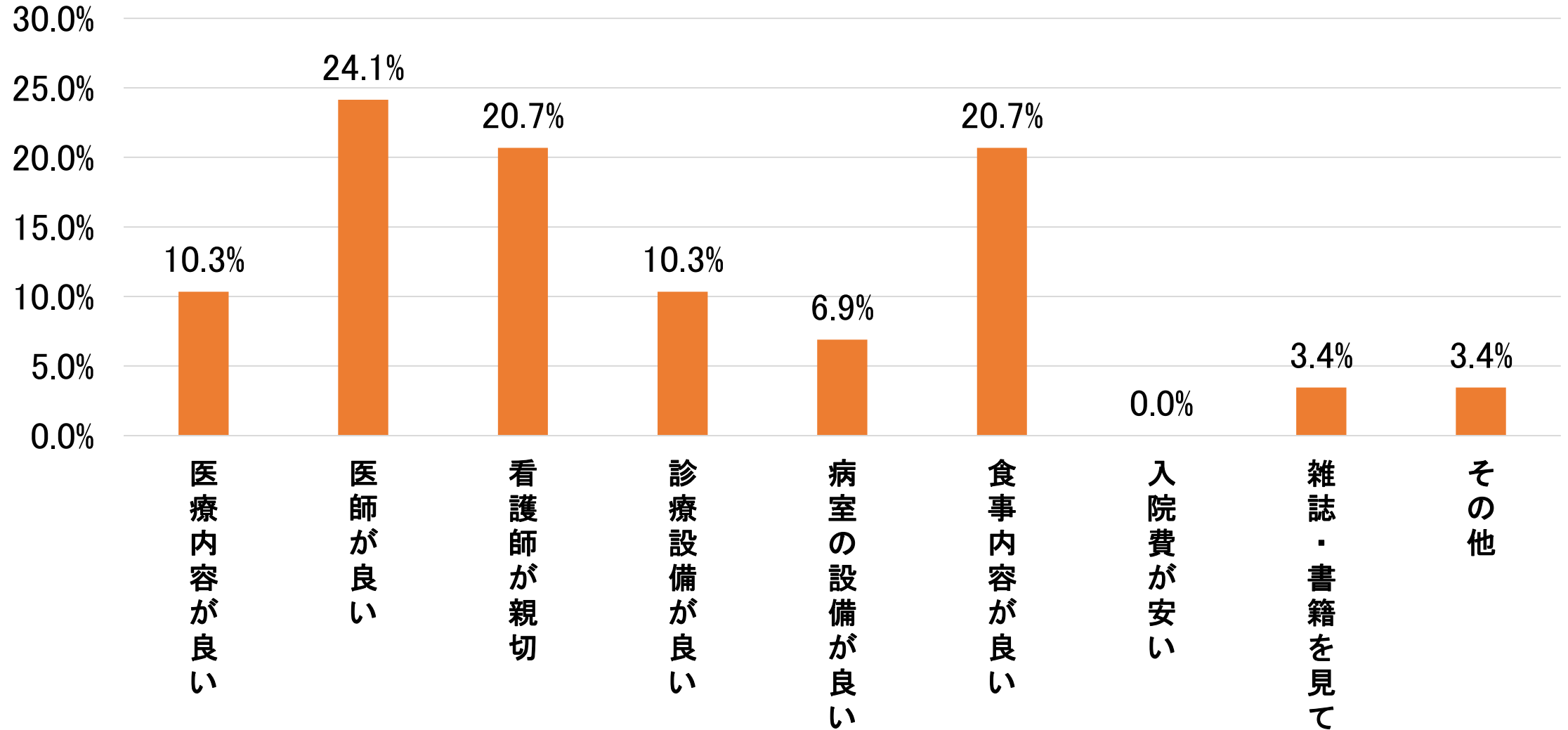
3.46

3.35

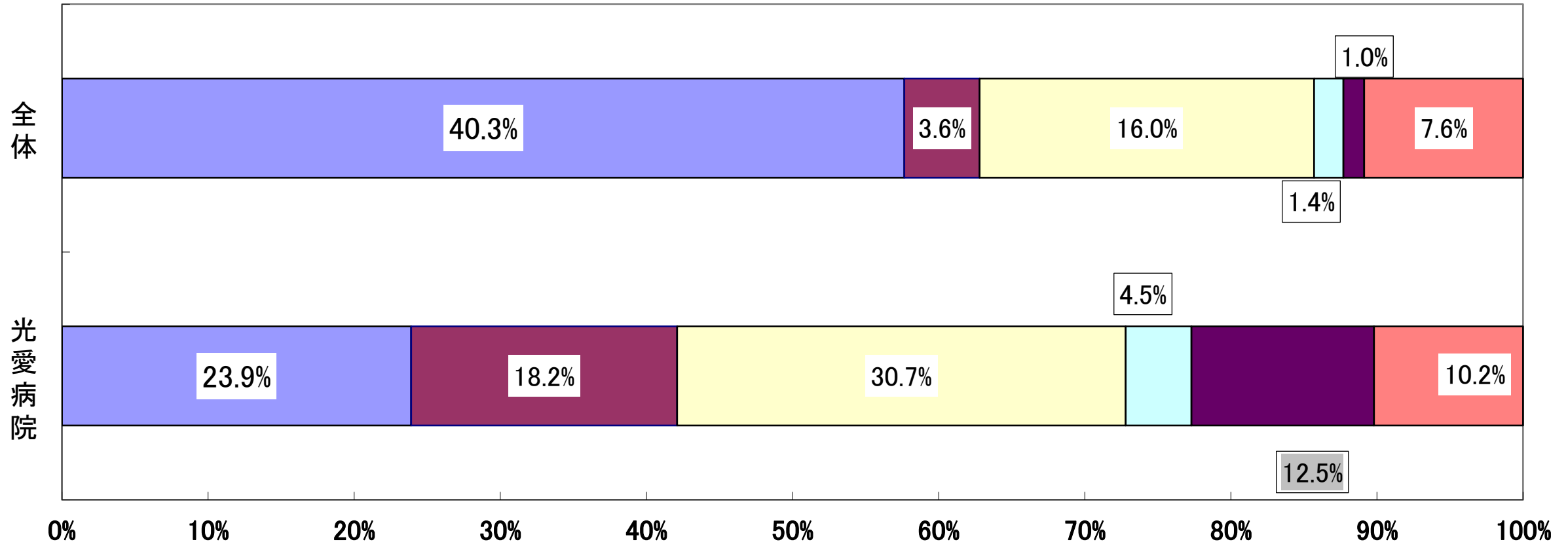
3.36

■ 全体 — 光愛病院

当院を選ばれた理由について



当院を今後も利用しますか？



当院の職員についてお聞かせください(1)

医師

<病状の説明>

- やさしく詳しく説明してくれた
- 病名が異なる
- 説明が全くなく不満
いつも頑張ってくださいと言われるが何を頑張ればいいのか、同じセリフで聞き飽きた

<治療方法の説明>

- こちらから聞かないといけない

<検査・薬についての説明>

- 素人がわからないところをきちんと教えてほしい
- 薬のカラー写真や効能・副作用の説明がない、薬害を恐れず伝えてほしい。教えてもらっていない

<質問に対する回答>

- もらえなかった
- 時間が短く、きちんとした説明がない
- 怖いから言うことがなくなる

<態度と言葉遣い>

- 心がない

<身だしなみ>

- 髪の毛がちゃんとしていなかった

<総合評価>

- 人の意見を聞いてくれない

当院の職員についてお聞かせください(2)

看護師

<説明>

- 前の病院で飲んでた薬を飲まなくなってよかった。

<質問に対する回答>

- 部屋が変わったのに教えてくれない、配慮が足りない、食事の待ち時間が長い

<態度と言葉遣い>

- 特定のNsが大嫌い、鼻につくといわれた、その1名を除けば信頼がおける
- 優しい人はとても親身ですが、そうでない人は露骨に嫌な態度をとる、落差が激しい

放射線技師・検査

<身だしなみ>

- 家で着てた服を着ている

<態度と言葉遣い>

- 注射でケガをしました

<信頼感>

- 毎回何らかの値が変わるがどういうことかわからない

<質問に対する回答>

- 1回受けた感じがよかった

当院についてお聞かせください

全 体

<身だしなみ>

- 冬場寒そう だらしない

<療養環境(病室の居心地)>

- 神経質になるまいと思っているが車の音がうるさいと眠れない
- 狭い
- 保護室が落ち着く
- 知り合いがいるから(大変満足)

<食事(味・量・食事時間等)>

- 急かし過ぎ
- 時間がバラバラ、食事の間隔が長い
- もう少しおいしくしてほしい
- メニューが見にくい、毎朝書いてくれればいいのに
- 野菜を減らしてほしい、もっと米を食べたい
- ちょっと塩辛い
- 好みはありますが少し濃い
- 最上級に美味くなった

<評価>

調査対象44病院の平均より各専門職、低い評価をいただいております。その理由として「説明不足」「身だしなみ」「態度言葉遣い」などがあげられます。これらの結果を真摯に受け止め改善に努めてまいります。