

患者満足度調査 結果報告

インストラクター委員会

当院では、医療サービスの向上や患者さんの潜在ニーズを抽出することを目的に、毎年、患者満足度調査を実施しております。今年度は新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底した上で実施いたしました。コロナ禍においても多くの貴重なご意見をいただくことができ、たいへん嬉しく思います。

本調査の結果を踏まえ、よりよい病院づくりに励んでまいりますので、今後とも、よろしく願いいたします。この度は、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

外来

調査期間：2020年11月24日～11月27日(4日間)
配付数：1,400枚 回収数：1,296枚

入院

調査期間：2020年11月2日～11月30日(4週間)
配付数：477枚 回収数：369枚

【外来部門】 (%)

設問内容	満足度
	今年度(前年度)
診察までの待ち時間	29.0 (26.9) ↗
診察時間	45.3 (43.4) ↗
医師による診療・治療内容	64.5 (61.2) ↗
医師との対話	71.4 (70.1) ↗
看護師の対応	75.0 (72.5) ↗
事務職員の対応	65.6 (63.3) ↗
その他のスタッフの対応	60.9 (58.2) ↗
痛みや症状を和らげる対応	53.6 (51.7) ↗
精神的なケア	56.7 (54.2) ↗
プライバシー保護の対応	61.1 (60.1) ↗

【入院部門】 (%)

設問内容	満足度
	今年度(前年度)
医師による診療・治療内容	83.2 (82.4) ↗
医師との対話	84.5 (84.5)
看護師の対応	90.9 (90.3) ↗
事務職員の対応	78.7 (77.2) ↗
その他のスタッフの対応	78.7 (76.6) ↗
痛みや症状を和らげる対応	80.5 (76.4) ↗
精神的なケア	83.6 (74.6) ↗
プライバシー保護の対応	77.4 (75.1) ↗
院内の設備や環境	74.0 (72.8) ↗
食事の内容・提供時間	54.8 (55.8)

満足度 = $\frac{\text{とても満足、やや満足の件数}}{\text{総回答数}} \%$ ※回答項目は「とても満足、やや満足、ふつう、やや不満、とても不満」の5項目

↗……前年度から上昇した項目



「刈谷豊田総合病院を家族や知人にもすすめようと思いますか？」

→ [外来部門] 78.9% (前年度80%) [入院部門] 86.2% (前年度84.1%)
の方々が「すすめる」と回答しました!

広報誌タイトル

医心伝心 [いしんでんしん]

本来「心を以って心に伝う」の意、以心伝心。私たちの業務も患者さんの言葉のみに頼らず、表情、しぐさ、その向こうにある心の訴えに充分に目を向ける「心配り」を大切にすることが「医療安全」はもとより、快適な診療をお届けする基本だと考えます。そんな意を込め「以」を「医」としてタイトルにいたしました。

病院長 み～つけた!

広報誌内に登場しています。
どこにいるでしょうか?
(答えは裏表紙に記載)

3カ所
です!

