

令和5年度入院患者満足度調査結果

■実施期間

第1回：令和5年8月16日（水）から9月15日（金）

第2回：令和5年11月16日（木）から12月15日（金）

【入院患者数：792人 回答件数：255件】

【入院患者数：849人 回答件数：282件】

全期間総計

【入院患者数：1,641人 回答件数：537件】

■実施目的

患者満足度調査を実施することで患者さんやその家族からの意見や要望を定期的かつ継続的に収集し、それらの意見や要望を基に改善策を検討し、当院における医療サービスの向上に資することを目的とします。

■質問項目

・選択式

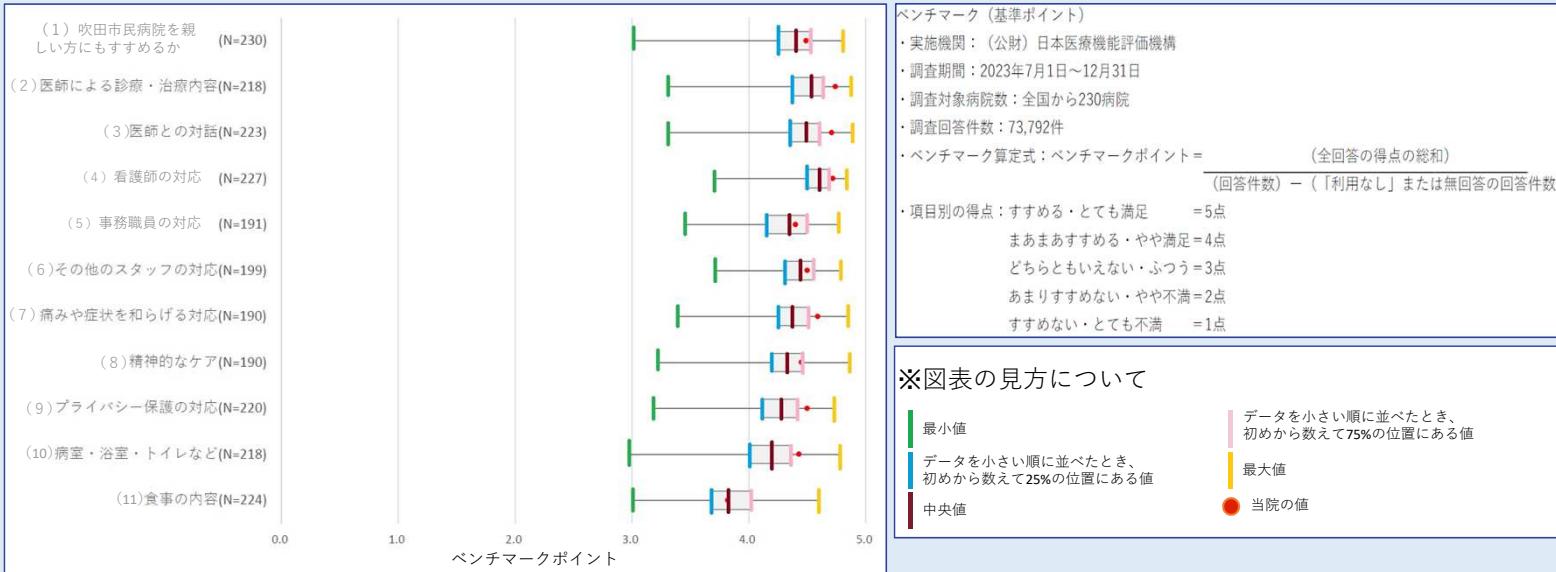
- (1) 市立吹田市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか？ (2) 医師による診療・治療内容は満足していますか？
- (3) 医師との対話に満足していますか？ (4) 看護師の対応に満足していますか？ (5) 事務職員の対応に満足していますか？
- (6) 医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか？ (7) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？
- (8) 精神的なケアに満足していますか？ (9) 診療時のプライバシー保護の対応に満足していますか？
- (10) 病室・浴室・トイレなどの設備に満足していますか？ (11) 食事の内容に満足していますか？

※上記の質問項目は、以下の表やグラフの番号に対応しています。

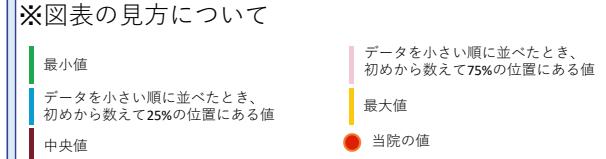
・自由記述欄

- (1) 当院への不満や改善して欲しい点をお聞かせください。 (2) 当院に来院してよかったです点をお聞かせください。

■ベンチマーク分析結果



※図表の見方について



	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
当院を親しい方にもすすめるか	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師の対応	事務職員の対応	他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応	病室・浴室・トイレなど	食事の内容	
今回調査結果	4.49	4.74	4.71	4.72	4.4	4.5	4.59	4.45	4.5	4.43	3.82
ベンチマーク（中央値）	4.35	4.47	4.43	4.55	4.32	4.4	4.36	4.29	4.25	4.16	3.84

ベンチマークとの差

0.14 0.27 0.28 0.17 0.08 0.1 0.23 0.16 0.25 0.27 -0.02

■総評

当院におけるベンチマークポイントの高いものは（2）「医師による診療・治療内容（ベンチマークポイント：4.74）」、次いで（4）「看護師の対応（ベンチマークポイント：4.72）」（3）「医師との対話（ベンチマークポイント：4.71）」となり、満足度の一番低い項目は、（11）「食事の内容（ベンチマークポイント：3.82）」となりました。

全国の傾向（ベンチマーク）と比較して、質問項目11問のうち10問が中央値以上の値となり、そのうち6問が全体の75%以上となり満足度が高い結果となりました。

（11）「食事の内容」についてはベンチマークと比較して中央値より低い値となりましたが全体の25%から75%の範囲に入っているという結果となりました。以上のことから全体的に調査結果は満足度が高い結果となりましたが、今回の調査結果に満足することなく、調査結果を全職員で共有し、各部署における自発的な改善活動やモチベーションの向上に役立てたいと考えています。

また、自由記述欄の回答として「手術のスケジュールが常に混雑状態にある。」「患者さんへの対応は、丁寧語に統一してほしいです。」「入院時の食事内容を改善してほしい。」という意見がありました。一方で、「担当医の先生、看護師さん、皆さんとても親切にしていただきとても過ごし良かったです。」「スタッフ全員が親切に対応いただき、心が休まる。」「何事にも早く対応して下さるし説明もわかりやすいです。」等の感謝の言葉も頂いております。