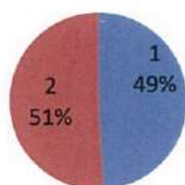


2019年度 入院患者満足度アンケート

公益社団法人地域医療振興協会 市立恵那病院

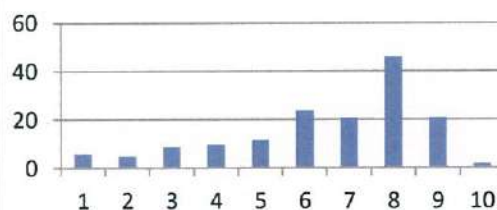
性別

1. 男
2. 女



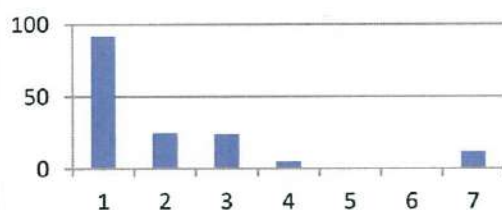
年齢

1. 10代 2. 20代 3. 30代
4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代
8. 80代 9. 90代 10. 100代



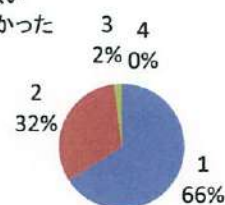
診療科

1. 内科 2. 外科 3. 整形
4. 小児科 5. 眼科 6. 耳鼻科
7. 産婦人科



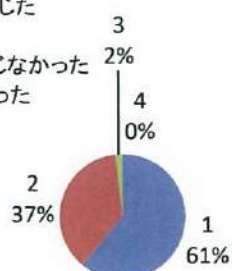
医師の説明

1. よくわかった
2. わかった
3. わかりにくい
4. わからなかった



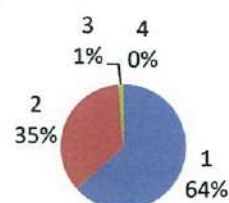
医師の誠意

1. 十分に感じた
2. 感じた
3. あまり感じなかった
4. 感じなかった



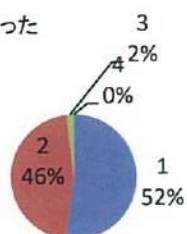
医師の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



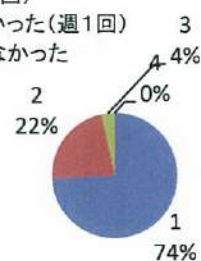
医師のプライバシー配慮

1. 十分に感じた
2. 感じた
3. あまり感じなかった
4. 感じなかった



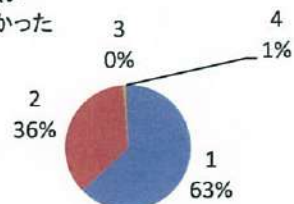
医師の病棟回診

1. 毎日
2. 時々(週3回)
3. あまりなかった(週1回)
4. ほとんどなかった



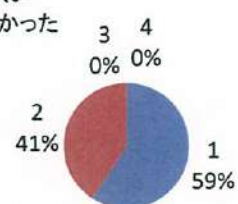
看護師の検査説明

1. よくわかった
2. わかった
3. わかりにくい
4. わからなかった



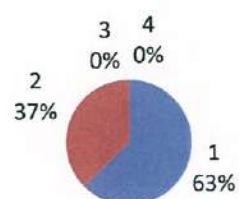
看護師の入院説明

1. よくわかった
2. わかった
3. わかりにくい
4. わからなかった



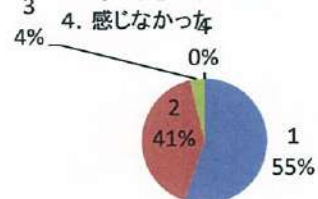
看護師の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



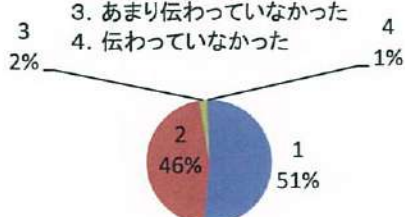
看護師のプライバシー配慮

1. 十分に感じた
2. 感じた
3. あまり感じなかった
4. 感じなかった



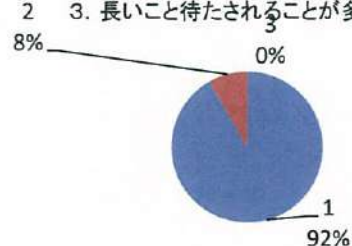
看護師から医師への連絡

1. 良く伝わっていた
2. 伝わっていた
3. あまり伝わっていなかった
4. 伝わっていなかった



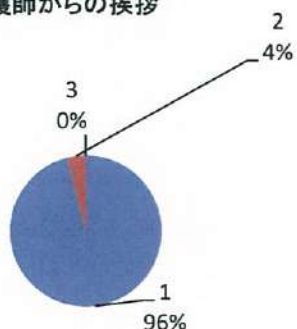
看護師のナースコール対応

1. すぐに駆けつけてくれた
2. 少し待たされることが多かった
3. 長いこと待たされることが多かった



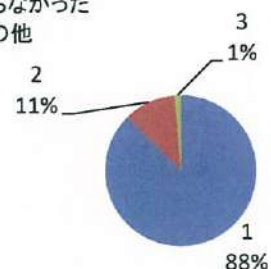
毎朝、担当看護師からの挨拶

1. あった
2. 時々あった
3. なかった



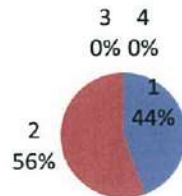
受け持ち看護師の認識度

1. 知っていた
2. 知らなかった
3. その他



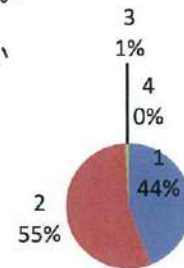
検査技師の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



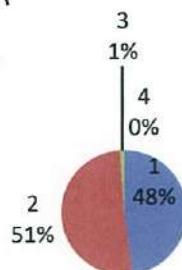
放射線技師の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



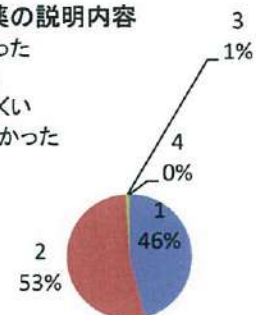
リハビリ職員の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



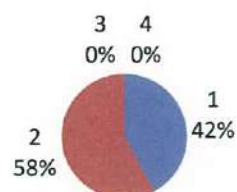
薬剤師の薬の説明内容

1. よくわかった
2. わかった
3. わかりにくい
4. わからなかった



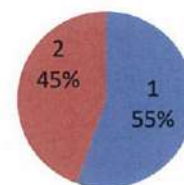
薬剤師の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



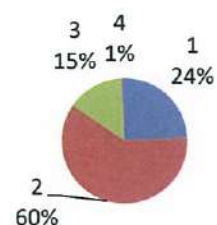
他院での入院歴

1. はい
2. いいえ



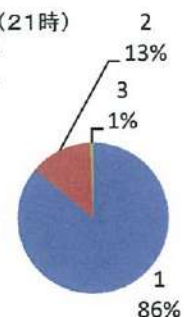
入院中の食事

1. とても満足
2. 満足
3. やや不満
4. 不満



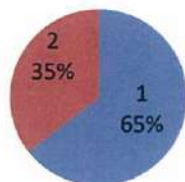
消灯時間

1. ちょうど良い(21時)
2. 22時が良い
3. 23時が良い



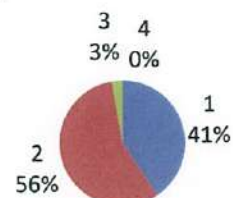
セカンドオピニオン

1. 知っている
2. 知らない



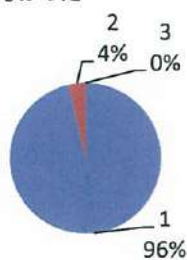
退院への説明

1. とても満足
2. 満足
3. やや不満
4. 不満



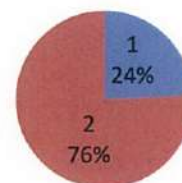
手術への対応

1. 不安なく受けられた
2. 説明が足りなかった
3. 不満



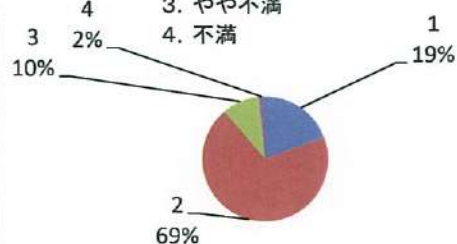
同じ事について別職員から問合わせ

1. 有
2. 無



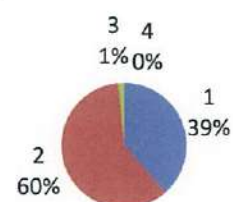
売店や自販機の設置

1. とても満足
2. 満足
3. やや不満
4. 不満



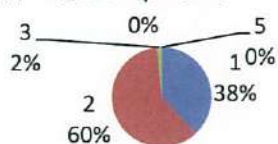
会計事務の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



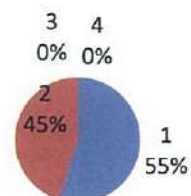
会計の説明

1. よくわかった
2. わかった
3. わかりにくい
4. わからなかった
5. 問い合わせをしたことがない。



新病院の印象

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



総合的な病院の感想

1. たいへん満足
2. やや満足
3. どちらでもない
4. やや不満
5. たいへん不満



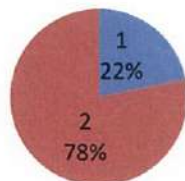
治療結果

1. たいへん満足
2. やや満足
3. どちらでもない
4. やや不満
5. たいへん不満



その他意見

1. 有
2. 無

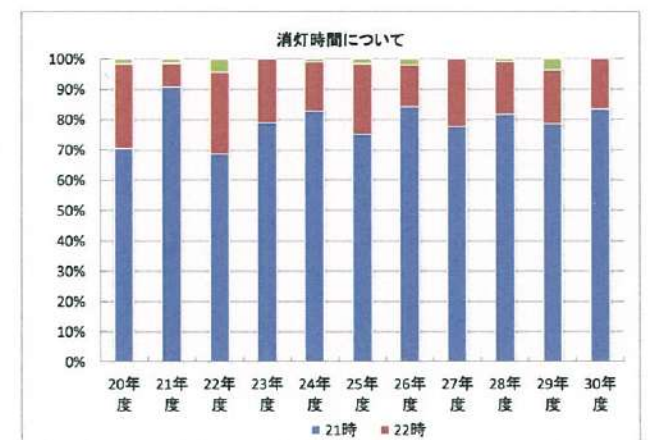
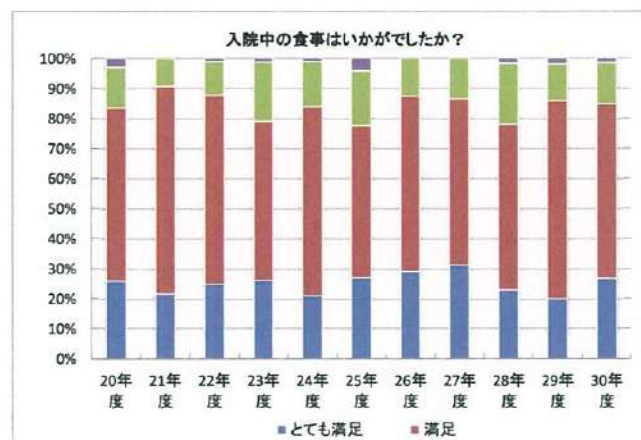
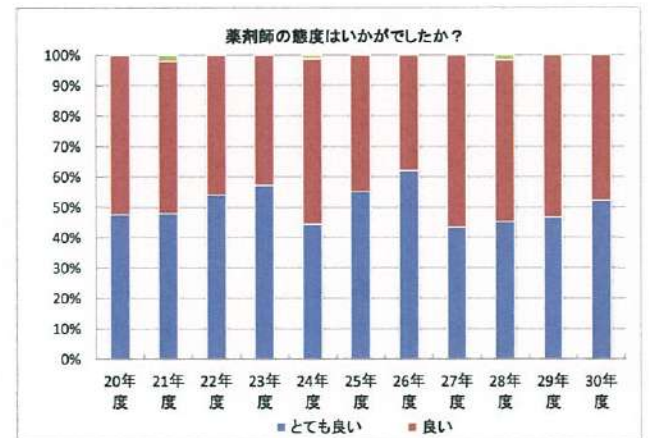
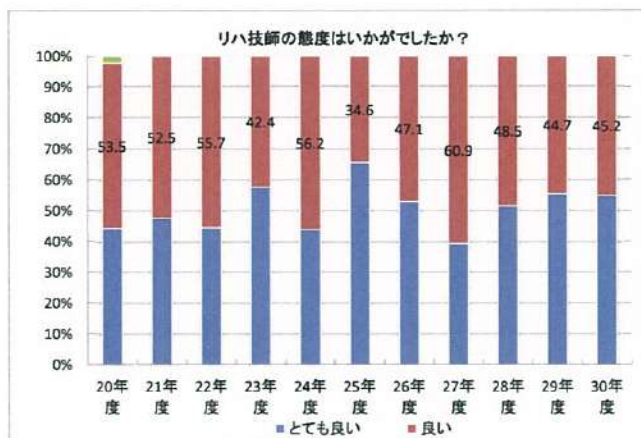
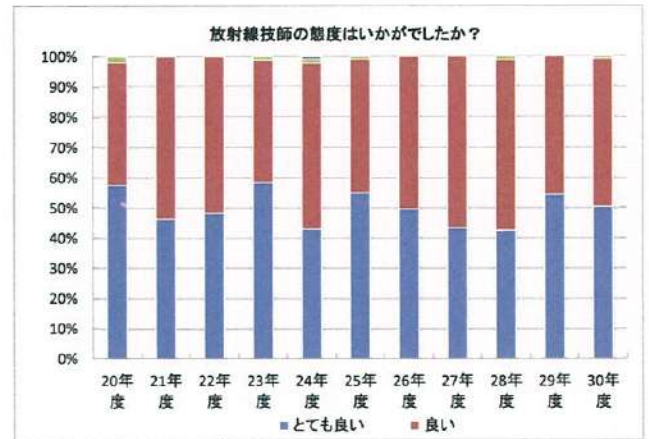
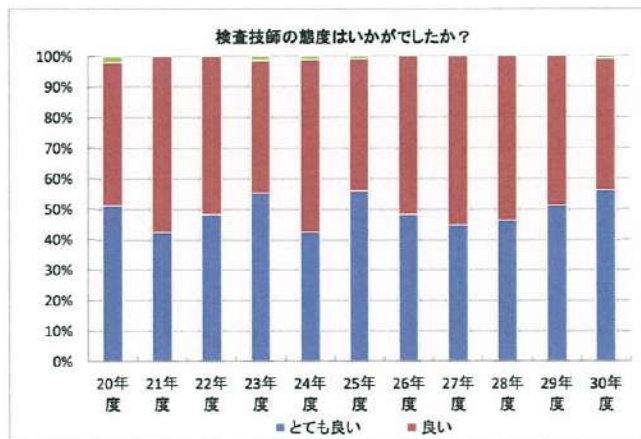
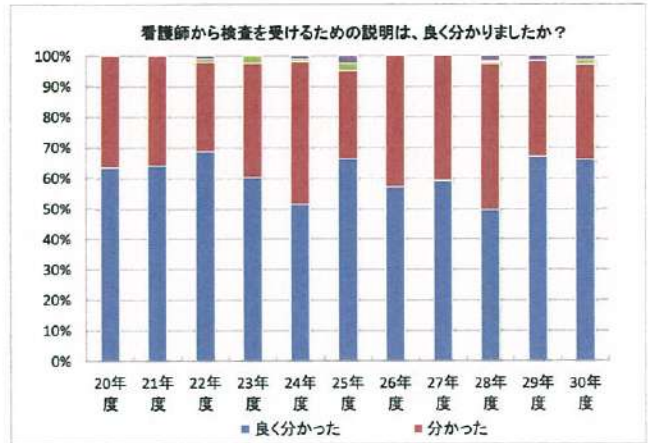
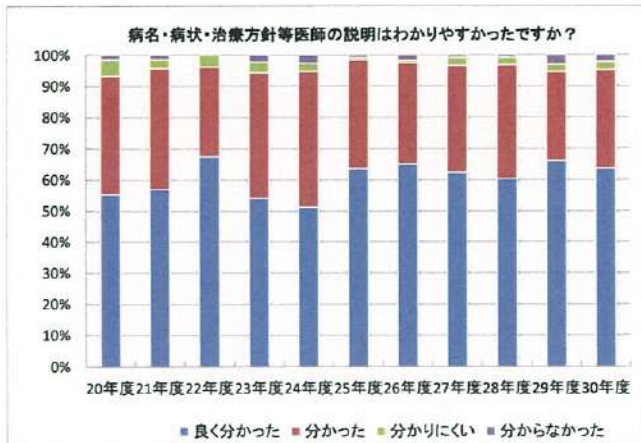


<入院>その他のご意見(文章記載)

No	意見
7	関わりのあった大半の方が本当に良い人ばかりで、ありがたかったです。
12	子供の入院は初めてだったので、とても不安でしたが、看護師さんや実習生の学生さんに話を聞いて頂いて、安心できました。ありがとうございました。
22	先生をはじめスタッフの皆さまがとても親切で満足して退院でき、ありがとうございました。
37	ポリペクについて、医師同士の情報共有ができているのか。
41	細かな掃除の分担が多く、何人の方が次々に入室されると少しの睡眠が取りずらかったです。(仕方がないのは重々承知しているのですが)
56	患者の母が、一部の看護師さんが、上から物を言われ不快になったと言っていた。付添の私はとても良くしてもらったと感謝しています。母も病院に長期に居たのでワガママになっていたと思います。すみませんでした。ありがとうございました。
60	入院時の病状はほとんど変わらず、これからも特にリハビリの必要性を感じた。転倒などの事故防止が最も重要と考え、補助具を十分に活用する。リハビリを十分に受ける。無理な生活は控えるように心がける。
64	良くして頂いて、ありがとうございました。優しい方ばかりで、安心でした。
68	リハビリをしっかりとって頂けたので良かった。家屋調査で家の状態を見て、退院に向けたRH,介護保険サービスの利用等に繋げて頂き、ありがたかったです。部屋に乾燥対策ができると良いと思いました。入院時に、時間外で受診しましたが、きちんと対応して頂けて、大変助かりました。ありがとうございました。
69	リハビリの効果がありました。看護師さん、介護士さんの対応が良かったです。ありがとうございました。
71	細かいところまで、いろいろ配慮して頂いて、ありがとうございました。
75	新しいせいもありますが、他の病院に比べ、とても過ごしやすかったです。看護師さん皆とてもやさしく、昔、おじいさんやおばあさん達が入院した時を同じようにやさしかったです。ご飯を持ってくる人も、掃除をしてくれる人達も、とても丁寧でうれしかったです。入院するなら恵那病院がいいと思いました。ありがとうございました。
76	入院中お世話になりました。ありがとうございました。
81	いろいろありがとう。
85	請求書に、付箋紙が付いていて、「11月〇〇円」とすべき所を「11月××円」としていたと付いていた。 療法士さんのお二人は、リハビリをやりたくない本人のやる気をうまく引き出して下さってありがたいです。 全部で23食のうち、玉子が出たのが3回しかなかった。(プリン1回は除く)本人は玉子アレルギーもないし、彩りもきれいで食欲が出るので、もっと出してほしかった。

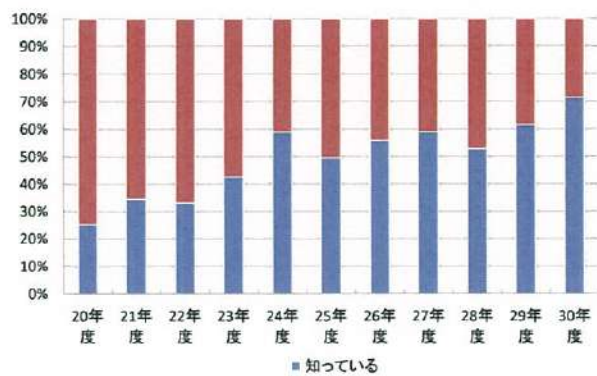
No	意見
86	新施設の良い環境の中で、今回、それに見合うと思われる患者に寄り添った良質の医療、看護を受けることができたと実感しています。常に笑顔で、真摯に対応頂き、手術の不安の除去に努めて下さった〇〇先生、そして、4病棟東の看護スタッフの皆さんには、触れたくない場所にもかかわらず、常に優しく、明るく心のこもった看護をして下さいました。心から感謝致します。この病院がこれおからも恵那市の地域医療を守るため、この病院の理念の実現に向けて、一層、成長していくことを願っております。
87	ありがとうございました。
89	かなり以前のことでありますが、この病院が国立から市へ移管したとき、当時の最高責任者の先生から、病院が殺風景だから絵画を飾りたいという話になり、私が当時の絵画友達の作品を飾ることになりました。それで、30号、50号の絵を友達から借りて、春夏秋冬それぞれの季節にあった作品を空間のある壁に展示しました。院内がとても華やかになり、患者さんにとっても好評でした。今の私にはそんなパワーはありませんが、そんなことは出来れば、院内の雰囲気も変わるのではないかと思います。もし、お考えでしたら仲間に相談する程度の労は厭いません。
98	11/28(木)退院の日の朝、担当看護師は、明るい、ハキハキとてもいい感じ。 風呂を9時に予約しました。 1. 呼びに来てくれた。 2. 浴槽にお湯を入れてくれた。 3. 電灯が付けてくれてあった。 4. 電気ストーブのスイッチがはいって暖かい！ 5. 脱衣場にタオルとバスタオルを置いてくれてあった。 1～4は、私の住んでいる大病院に入院した時はなかったです。大変良い対応で良かったです。お世話になりました。ありがとうございました。
104	非居住地地域の救急車による入院をさせていただきました。ドクター並びに看護師の皆さまに良くして頂き感謝しております。ありがとうございました。
109	当院のスタッフ様、皆さま、みな親切で家族としても、とてもありがたく思います。家族心中より御礼申し上げます。
114	6時間の入院でしたが、ありがとうございました。
115	認知症の父で話しが噛み合わないことが多く、手がかかったと思います。親切に接して頂き感謝しています。父もやさしい人達と喜んでいました。ありがとうございました。
119	退院時、病棟の車椅子をお借りしました。使用後に3階病棟までお返しに行かなければいけなかったのですが、看護師さんが「大変なので、私が下まで一緒に来ますので」と言って下さり、車に乗るまで見送って頂き、車椅子も片付けてもらいました。助かりました。ありがとうございました。
124	スタッフの皆さんの挨拶や声かけがとても良く、安心してお任せできました。ありがとうございました。
128	先生、他のスタッフの皆さま、大変お世話になりありがとうございました。
131	色々のご丁寧にして頂き、ありがとうございました。
132	個室に居たとき、暖房が入らなく、何日も寒い思いをしました。看護師の他の方々に親切にして頂き、本当にありがとうございました。

入院患者満足度の年次推移

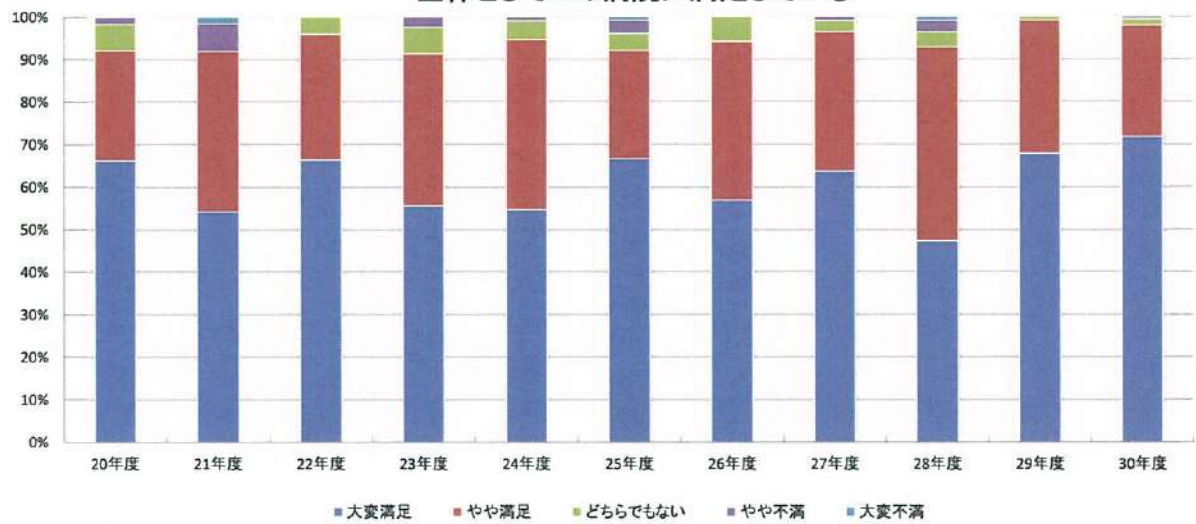


入院患者満足度の年次推移

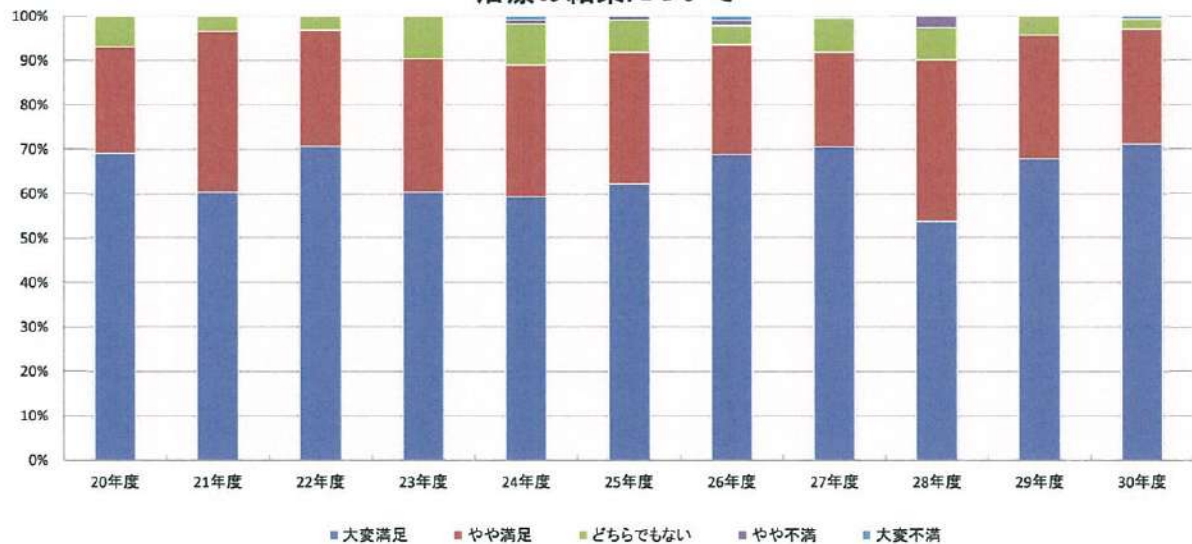
セカンドオピニオンをご存知ですか？



全体としてこの病院に満足している

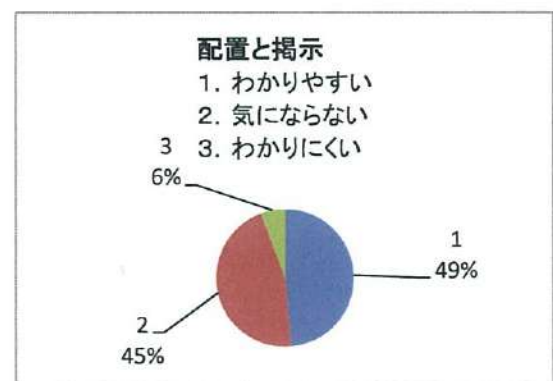
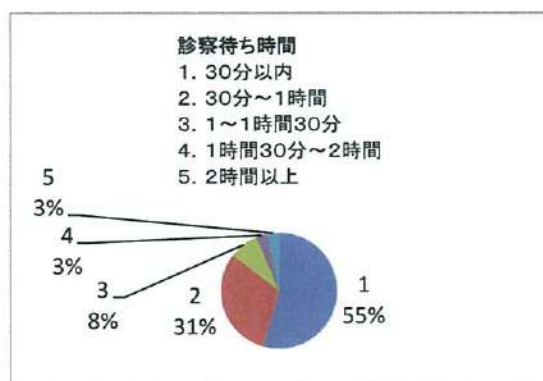
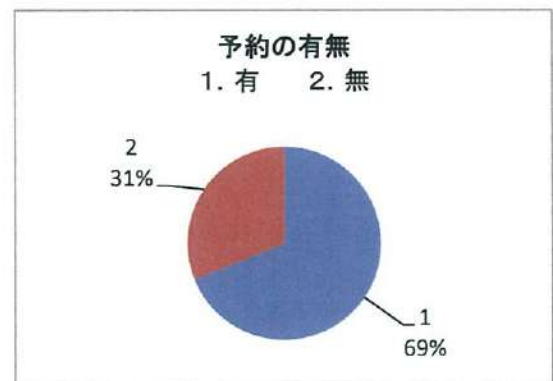
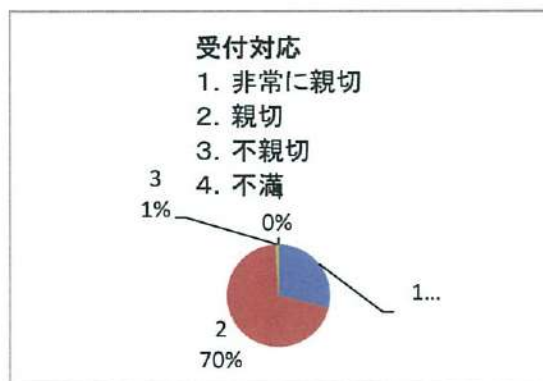
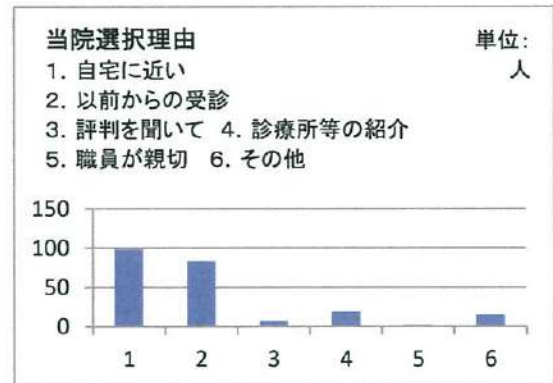
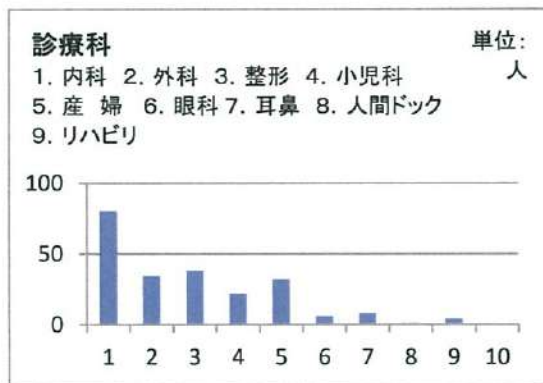
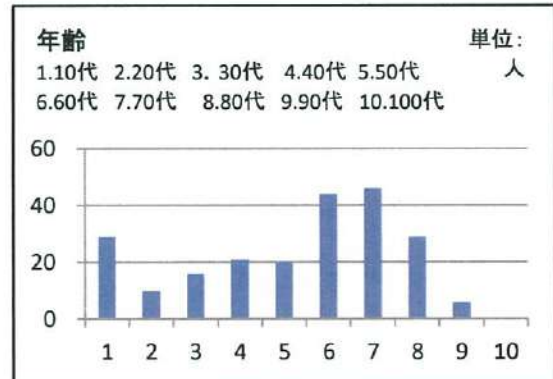
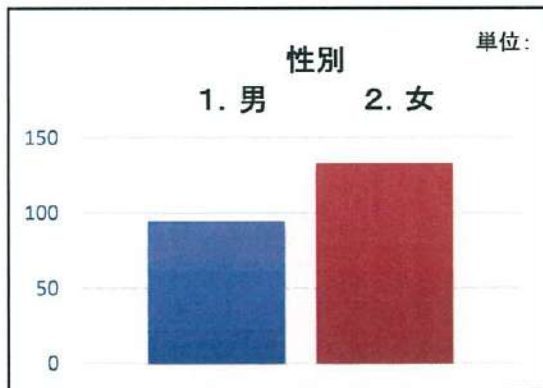


治療の結果について



2019年度 外来患者満足度アンケート

公益社団法人地域医療振興協会 市立恵那病院



診察室の呼び込み

1. お名前の呼び出し
2. どちらでも良い
3. 番号の呼び出し(現状)



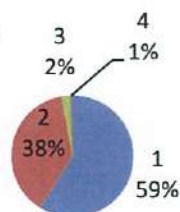
かかりつけ医の有無

1. 有り
2. 無し
3. 制度を知らない



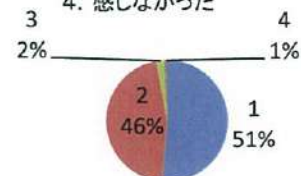
医師の説明

1. よくわかった
2. わかった
3. わかりにくい
4. わからなかった



医師の誠意

1. 十分に感じた
2. 感じた
3. あまり感じなかった
4. 感じなかった



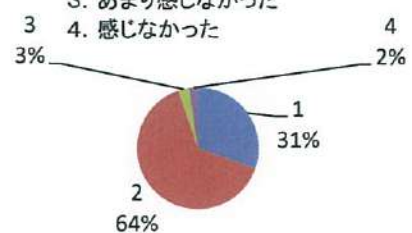
医師の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



医師のプライバシー配慮

1. 十分に感じた
2. 感じた
3. あまり感じなかった
4. 感じなかった



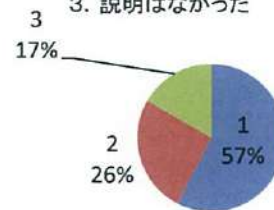
看護師の検査説明

1. よく分かった
2. 分かった
3. わかりにくい
4. わからない



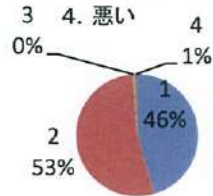
看護師の待ち時間案内

1. 気配りをよく感じた
2. 聞かないと説明がなかった
3. 説明はなかった



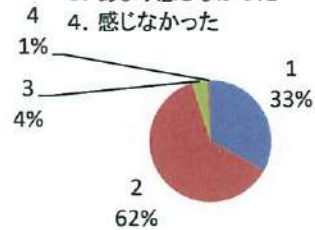
看護師の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



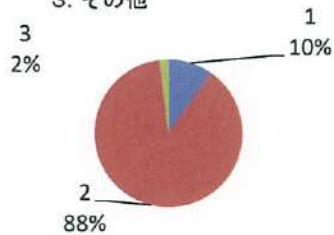
看護師のプライバシー配慮

1. 十分に感じた
2. 感じた
3. あまり感じなかった
4. 感じなかった



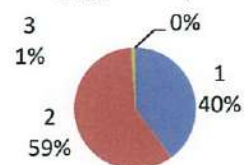
看護師の気になること

1. あった(言葉使い等)
2. なかった
3. その他



検査技師の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



検査の待ち時間

1. 10分以内
2. 10～20分
3. 20～30分
4. 30分以上



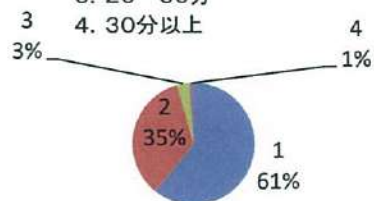
放射線技師の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



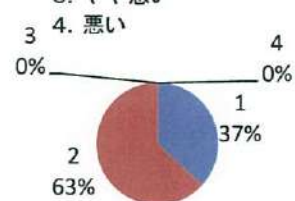
X線検査等の待ち時間

1. 10分以内
2. 10～20分
3. 20～30分
4. 30分以上

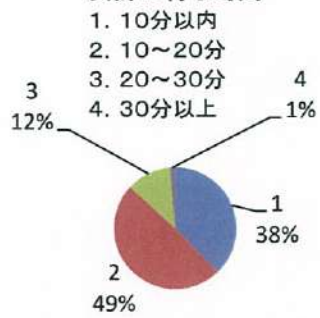


リハビリ職員の態度

1. とても良い
2. 良い
3. やや悪い
4. 悪い



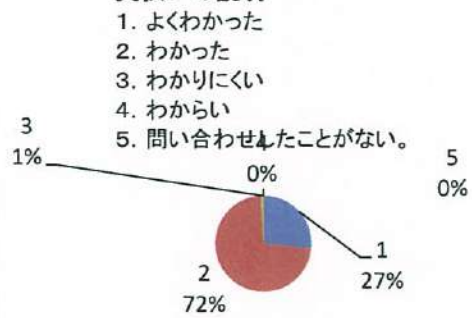
会計の待ち時間



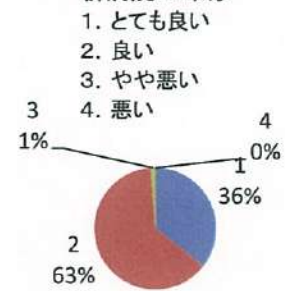
会計事務の態度



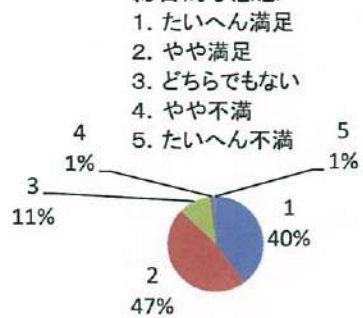
支払いの説明



新病院の印象



総合的な感想



<外来>その他のご意見(文章記載)

No	ご 意 見
5	地域医療の拠点として大変重要な病院であると痛感しています。
11	どうしても言う場合以外の時は全て番号表の番号で呼んで欲しい。
13	会計の待ち時間が長い。自動会計にしてほしい。
27	いつもありがとうございます。
38	初めて来たが、受付番号札の場所が分からず、受付時間まで待つことに、早めに来たのに、もう少し分かりやすい、玄関前とかに置いてくれるといい。
45	保険証の確認がいつもちょっと困るというか分かりにくいというか。表示案内が少ない気がします。他は良いと思います。
57	診察後のシステム(会計など)慣れなくて分かりづらく感じた。
59	朝の受付前の整理札が、何時から並べか良いかわからない。
62	苦しいときに、本当にやさしくしていただき、嬉しかったです。ありがとう。
63	今日は産婦人科でしたが、以前は初診で内科を受診した際、症状を確認して下さった看護師(女性)の声が必要以上に大きく感じました。周りの人の目が気になりました。
71	休日や時間外に救急で電話した時の対応が非常に良くなかったと主人が申しおりました。その点は改善してほしいです。私は婦人科で、初回から予約ができ、対応も良く大変ありがたかったです。
72	広くて歩くのに大変。
76	救急で入ったのが最初でした。その後、予約で御世話になっていて、有難く感謝しています。
78	呼び出し番号の方がいなかった。その間ずっと、その人を待っていて、その時間が無駄だった。意見を言うまで動いてくれなかった。先生の指示をできるようにしてほしい。
83	本当に皆さん優しいので、何も言うことないです。
84	診察時間の待ち時間が長く、説明もない。受付の処理が遅く、会計も更に遅い！
88	いつもテキパキとしていて気持ちいい。ありがとう。
99	とても良い。イメージ良くなかったけど、久々に受診したらかなり良いと思った。
103	以前の入院時に看護師の説明がほとんどなく、また、引継ぎが曖昧で、本人がすごく苛立っていた。
106	人間ドックで胸に一部悪いところがあったのにもかかわらず、紹介状を書いてくれなかった。なんのための人間ドックだったのか。自分で探して行って下さいとはなんてこった。
122	名前の漢字違っています。
127	皆さん良くやっている。

No	ご 意 見
133	公立病院の統合の話が出ているが、市立恵那病院は敷地・立地条件、院内整備も良いため、もっと施設等を拡張して、岐阜県で実績など有名な病院になってほしい。
134	受付の方や看護師の対応が、すごく気持ちよく接客してくれて嬉しかったです。
135	初診時は待ち時間がかかりすぎる。先日は4時間待った。何とかして欲しい。お年寄りには負担が大きい！
137	施設職員です。いつも御世話になっています。たまに総合受付の待ち時間が長いときがあります。30分程度待ちます。もっと早くなると良いのですが・・・
138	長いこと受診しているので、名前や顔を覚えて頂き、いつも親切に対応して頂き、感謝しています。
142	先生もスタッフの方も皆さん、とても感じが良くて親切です。院内も明るくきれいで良いです。こちらに受診できて良かったと思います。
144	とても対応の良い素敵な病院でした。
156	皮膚科とかあると助かります。アレルギーを持っているので
165	緊急で何回も御世話になっていますが、この年になると医者のお世話にならなければなりませんので通院はなくてはなりません。いろいろありがとうございます。でも出来ることなら健康で医者にはかからないよう注意して生活しております。
167	MRIの時、流れている曲が知らない曲だったので、知っている曲だと少し安心感が増すかと思いました。
169	予約券の処理など、分かりにくい場所の配置助かります。婦人科の窓口の印象がとても良かったです。(2019.12.2_9:00頃)
181	5月の連休前に、夜、主人を連れてきたとき、医師が内科でなく整形外科の医師で、点滴がしてほしいとお願いしましたが、断られ、10時頃帰されました。5月2日に内科で診てもらおうと肺炎になっておりました。その間熱が出たことはありません。もう少し親切にしてもらいたかったです。
190	すべて良く患者の立場に対応されています。
191	院内がきれい。清潔感あり、全体的に親切です。今後ともよろしくお願いします。
197	以前入院したことがあったが、食事が良くなかった。
200	会計の時に、子供がお金がかからないのに、支払う人と同じように待つのが、少し長くて、先にしてほしいと思うときがある。
207	子供の頃からこの病院にお世話になっており、大変助かっております。今後ともよろしくお願いします。
208	待ち時間が短いのでいいです。
209	SLTA 標準失語検査
210	老人は難聴が多いので、声を大きく伝えてほしい。

外来患者満足度の年次推移

