

令和5年度 調査結果報告

- 入院患者満足度調査
- 外来患者満足度調査



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

浜松赤十字病院

ご挨拶

よりよい病院づくりに向けた改善活動の一環として、当院では定期的に満足度調査を行っており、今年もたくさんのご意見、ご指摘、そして温かいご支援や励ましのお言葉もいただきました。

今回の調査結果を病院として真摯に受けとめ、ご期待に添えるよう今後のサービス向上に活かしてまいりたいと思います。

コロナ禍で面会や手続き等で大変ご迷惑をおかけしている中、調査へのご協力をいただき誠にありがとうございました。

浜松赤十字病院 院長 俵原 敬

患者満足度調査項目

同調査を実施した他の病院（83病院）との比較も含めてご報告します。
（同規模病院（300～399床）との比較あり）

【入院患者満足度】

看護師によるケア
医師によるケア
病院の環境
病院での経験
退院時の対応
病院の総合評価
退院後のケアに対する理解
ご自身について

全34設問

【外来患者満足度】

今回の外来受診について
病院での待ち時間について
病院の環境と施設
医師について
治療について
診療全体について
処方について
医療情報について
ご自身について

全37設問

【調査概要】

- 調査期間 令和5年9月11日～9月25日（入院分は10月20日まで）
- 配布数 入院300人分、外来300人分
- 有効回答数 入院136人（回答率45.3%）
外来287人（回答率95.7%）

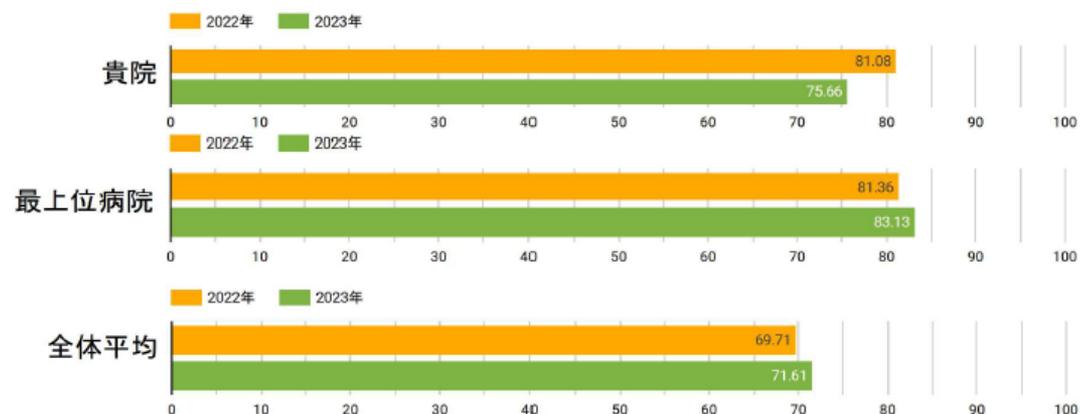
【医師・看護師とのコミュニケーション】

Q1. 医師・看護師はあなたに礼儀と敬意をもって接しましたか？

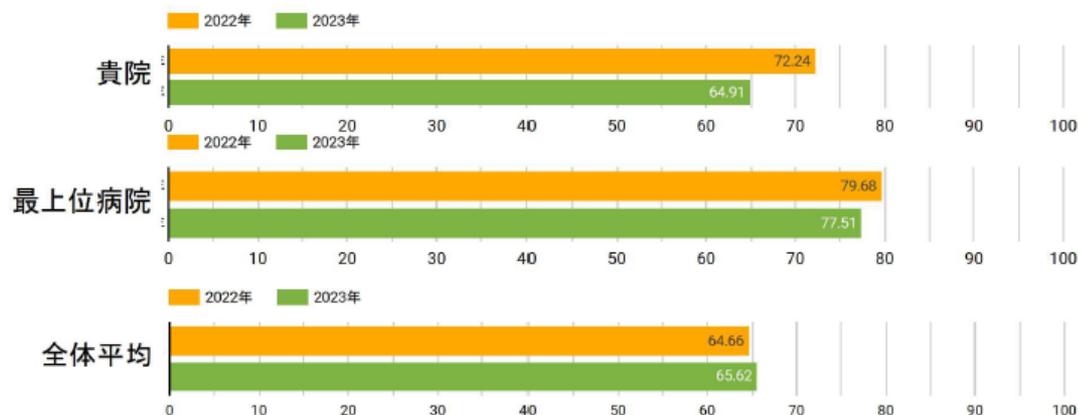
Q2. 医師・看護師はあなたに話を注意深く聴きましたか？

Q3. 医師・看護師はあなたにわかりやすく説明をしましたか？

医師



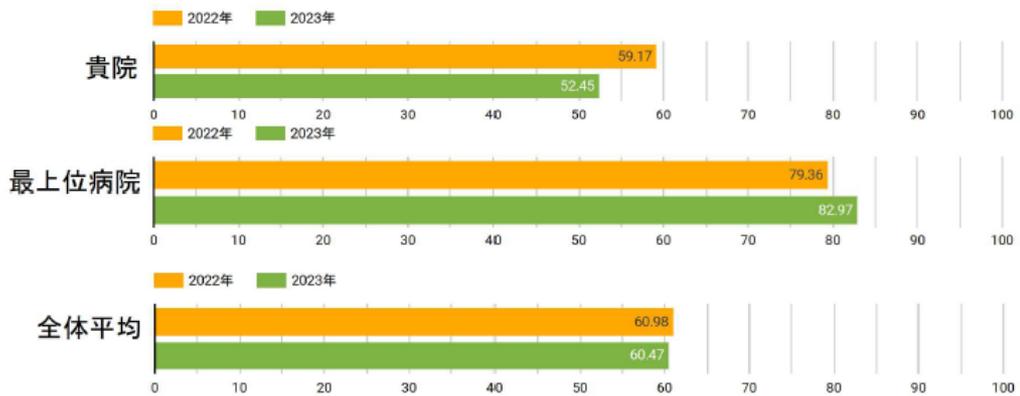
看護師



【病院職員の対応】

Q4. ナースコールを押した後、すぐに援助が受けられましたか？

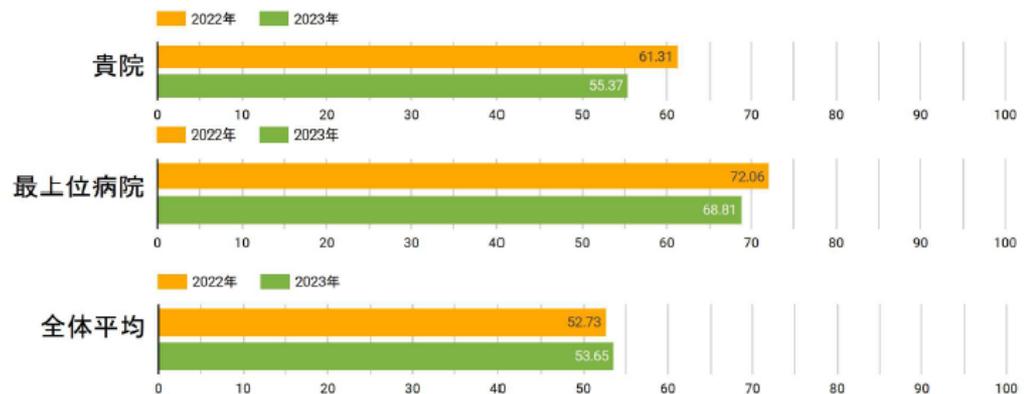
Q14. トイレや尿器等を使用する際に、すぐに介助が受けられましたか？



【病院の環境】

Q8. 病室とトイレは清潔に保たれていましたか？

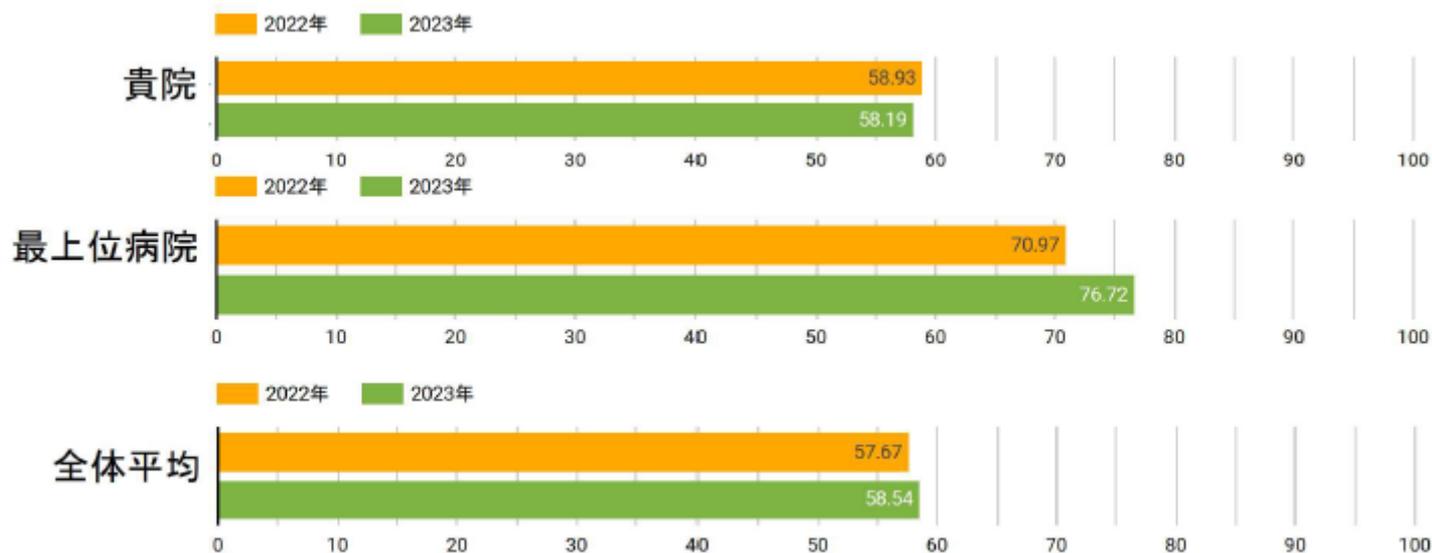
Q9. 病室の周囲は夜間静かでしたか？



【薬剤に関するコミュニケーション】

Q19.新しい薬を渡される際、病院スタッフから何のための薬であるか説明はありましたか？

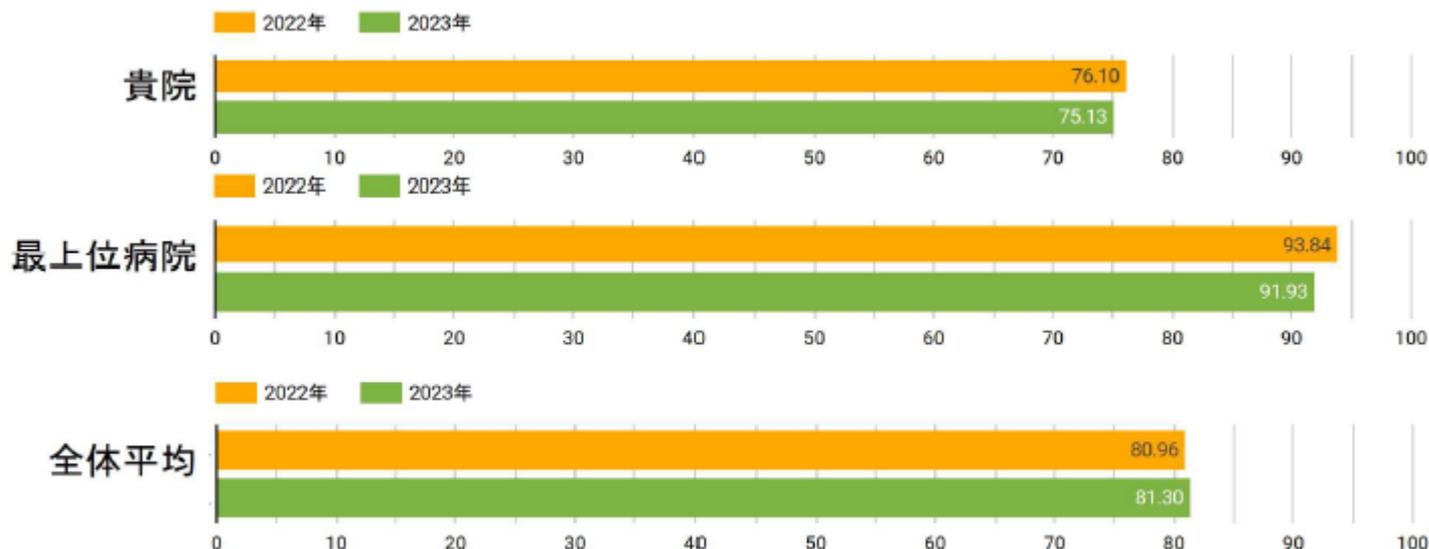
Q20.新しい薬を渡される前に、病院スタッフは生じうる副作用についてわかりやすく説明しましたか？



【退院時の情報提供】

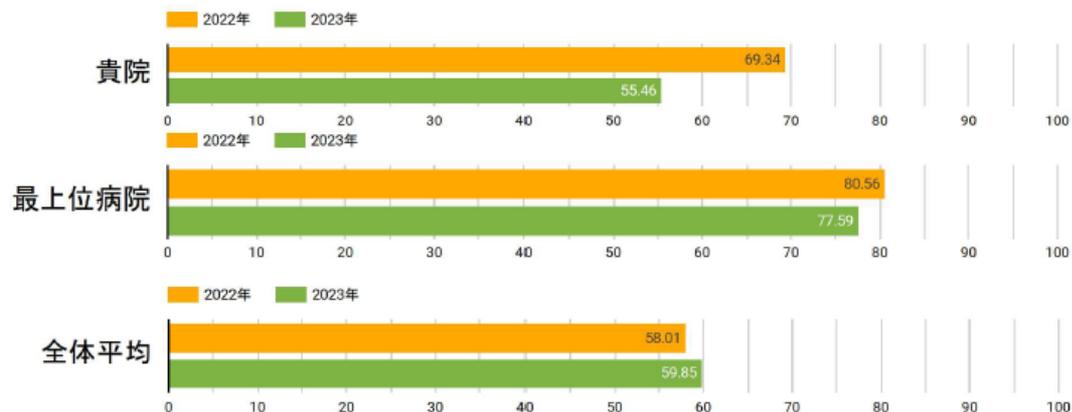
Q22.この入院中、医師や看護師、また他の病院スタッフは、退院後のあなたの必要な援助について話をしましたか？

Q23.この入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題についての情報を文書で受け取りましたか？



【病院の総合評価】

Q25.入院中のこの病院を0～10点で評価をしてください。



【病院の総合評価】

Q26.あなたはこの病院を友人や家族に勧めますか？

