

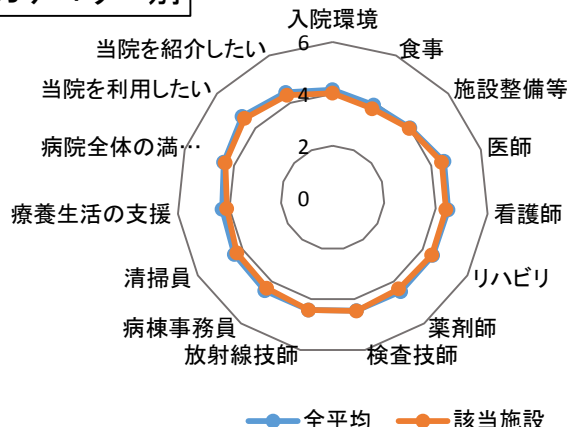
平成27年度 患者満足度調査結果(入院) 全体平均との比較

施設名: 下関医療センター

<項目別全体平均と当該施設スコア>

項目	全平均	当該施設
入院環境	4.16	4.03
食事	3.91	3.75
施設整備等	4.02	3.99
医師	4.52	4.42
看護師	4.48	4.39
リハビリ	4.46	4.42
薬剤師	4.47	4.34
検査技師	4.45	4.46
放射線技師	4.43	4.43
病棟事務員	4.43	4.31
清掃員	4.37	4.26
療養生活の支援	4.28	4.10
病院全体の満足度	4.41	4.34
当院を利用したい	4.68	4.56
当院を紹介したい	4.44	4.32

カテゴリー別

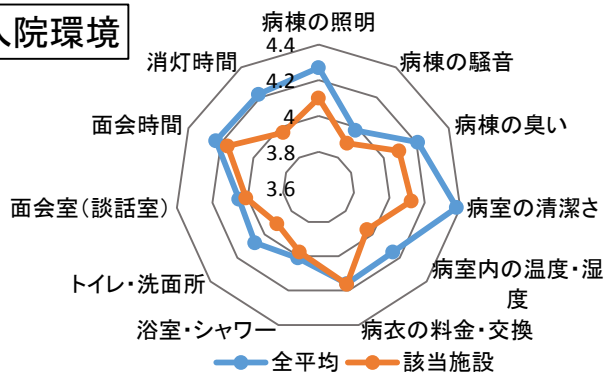


全平均と比較して、同値～高値の項目は【検査技師】【放射線技師】で、それ以外の13項目は低値であった。特に、【療養生活の支援】【食事】【入院環境】【薬剤師】が低値であった。

<各項目別スコア>

項目	内容	全平均	当該施設
入院環境	病棟の照明	4.27	4.10
	病棟の騒音	3.98	3.89
	病棟の臭い	4.21	4.10
	病室の清潔さ	4.38	4.12
	病室内の温度・湿度	4.15	3.96
	病衣の料金・交換	4.16	4.16
	浴室・シャワー	4.01	3.98
	トイレ・洗面所	4.07	3.91
	面会室(談話室)	4.05	4.01
	面会時間	4.23	4.16
	消灯時間	4.22	3.97

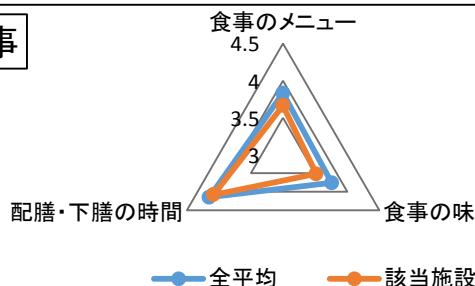
入院環境



全平均に対して「病衣の料金・交換」以外の内容は低値である。特に「消灯時間」「病室内の温度・湿度」「病室の清潔さ」が低値である。患者が快適で安心した療養生活が送れるよう、清掃の強化や運用の工夫など、引き続き改善に取り組むことが望まれる。

項目	内容	全平均	当該施設
食事	食事のメニュー	3.83	3.66
	食事の味	3.76	3.52
	配膳・下膳の時間	4.15	4.08

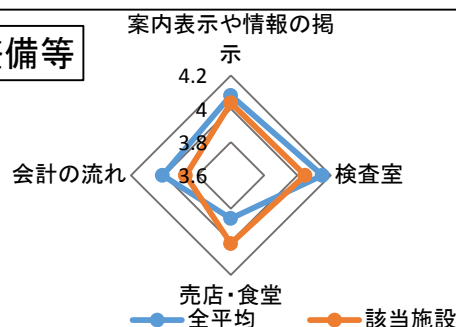
食事



全平均に比べてすべての内容が低値である。嗜好や治療上の制限がある中で、入院患者の年齢層や季節感、盛り付けの工夫等の考慮を行いながら、継続した取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
施設整備等	案内表示や情報の掲示	4.08	4.03
	検査室	4.15	4.05
	売店・食堂	3.86	4.01
	会計の流れ	4.01	3.87

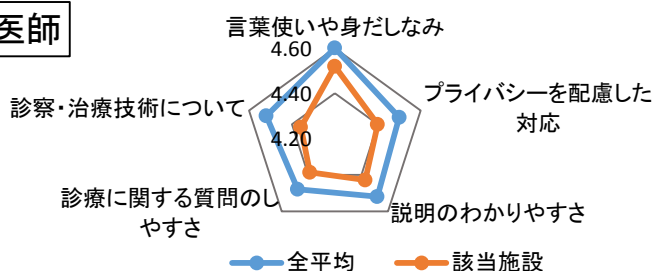
施設整備等



全平均に比べて、〔売店・食堂〕以外の内容は低値であった。設備上の難しさもあると思われるが、患者のニーズに沿えるよう、継続的な取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
医師	言葉使いや身だしなみ	4.60	4.52
	プライバシーを配慮した対応	4.50	4.40
	説明のわかりやすさ	4.52	4.43
	診療に関する質問のしやすさ	4.48	4.39
	診療・治療技術について	4.52	4.36

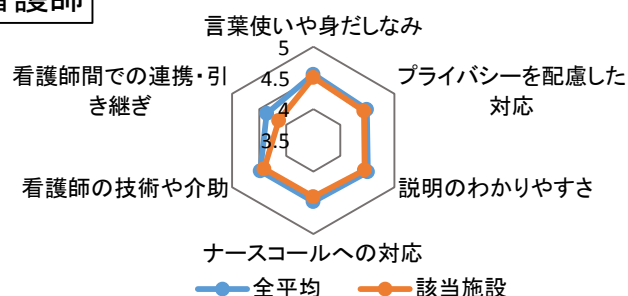
医師



全平均に比べてすべての内容で低値である。医師を中心としたチームで協力し合い、患者のニーズに沿った診療が行えるための継続した取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
看護師	言葉使いや身だしなみ	4.56	4.51
	プライバシーを配慮した対応	4.49	4.44
	説明のわかりやすさ	4.51	4.45
	ナースコールへの対応	4.48	4.40
	看護師の技術や介助	4.48	4.41
	看護師間での連携・引き継ぎ	4.36	4.14

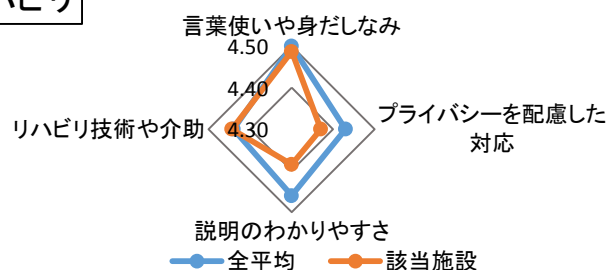
看護師



全平均に比べてすべての内容で低値である。特に〔看護師間での連携・引き継ぎ〕が低い。現状を分析し、患者の個性性に合わせた、タイムリーな看護提供に向け、継続的な取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
リハビリ	言葉使いや身だしなみ	4.50	4.49
	プライバシーを配慮した対応	4.43	4.37
	説明のわかりやすさ	4.46	4.39
	リハビリ技術や介助	4.44	4.44

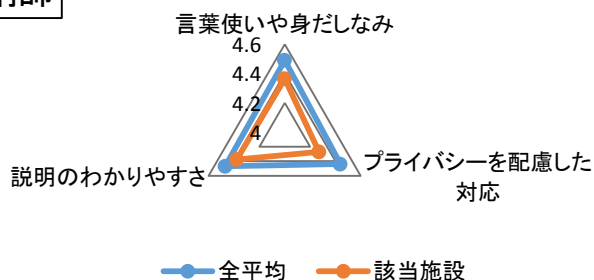
リハビリ



全平均に比べて〔リハビリ技術や介助〕以外の内容が低値である。引き続き、患者のニーズを把握した細やかなリハビリの提供をしていくことが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
薬剤師	言葉使いや身だしなみ	4.49	4.36
	プライバシーを配慮した対応	4.44	4.27
	説明のわかりやすさ	4.47	4.38

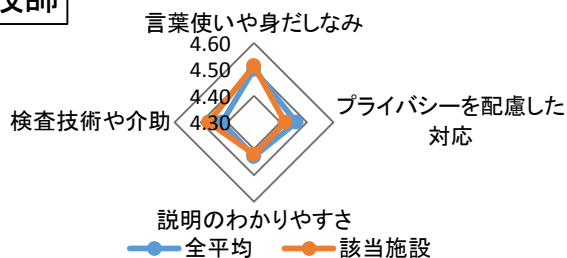
薬剤師



全平均に比べてすべての内容が低値である。入院診療における薬剤師の役割は拡大していることから、患者の多様な疾患や個性に合わせた対応が望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
検査技師	言葉使いや身だしなみ	4.50	4.51
	プライバシーを配慮した対応	4.46	4.42
	説明のわかりやすさ	4.43	4.42
	検査技術や介助	4.42	4.47

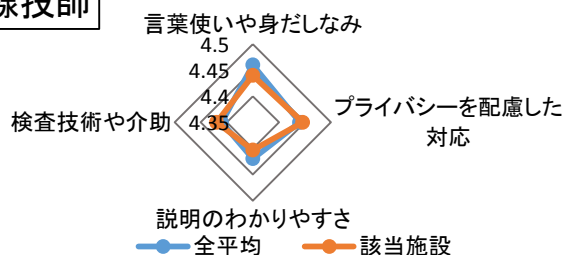
検査技師



全平均に比べて[検査技術や介助][言葉使いや身だしなみ]は高値、それ以外は低値であった。プライバシーへの配慮等、患者が安心して検査を受けられる様な配慮が引き続き望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
放射線技師	言葉使いや身だしなみ	4.46	4.44
	プライバシーを配慮した対応	4.44	4.45
	説明のわかりやすさ	4.42	4.40
	検査技術や介助	4.41	4.42

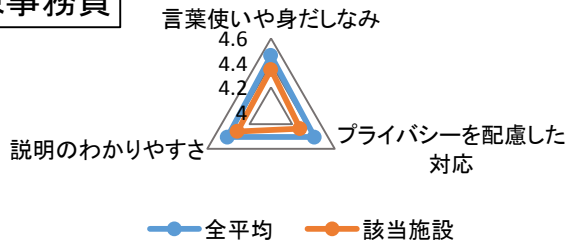
放射線技師



全平均に比べて[プライバシーを配慮した対応][検査技術や介助]は高値で、それ以外は低値であった。患者が安心して検査・治療を受けられるための継続した取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
病棟事務員	言葉使いや身だしなみ	4.46	4.35
	プライバシーを配慮した対応	4.41	4.27
	説明のわかりやすさ	4.41	4.32

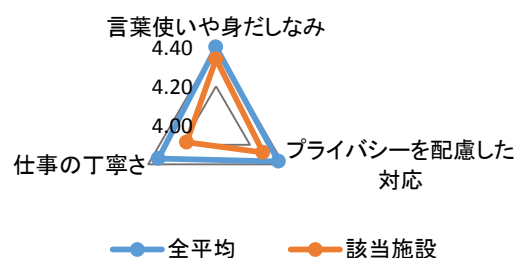
病棟事務員



全平均と比べすべての内容で低値である。病棟事務員として入院患者に直接関わる機会も多い。引き続き細やかなサービスへの取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
清掃員	言葉使いや身だしなみ	4.40	4.34
	プライバシーを配慮した対応	4.37	4.28
	仕事の丁寧さ	4.34	4.17

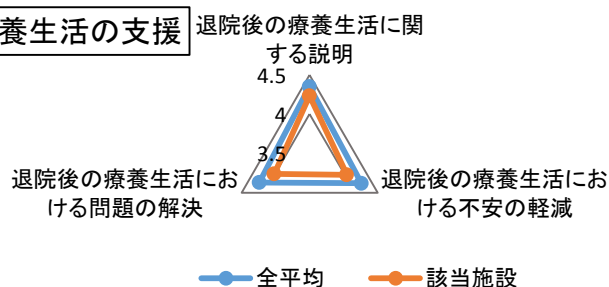
清掃員



全平均に比べて全ての内容が低値である。引き続き、患者にとって快適な療養環境への対応が望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
療養生活	退院後の療養生活に関する説明	4.35	4.23
	退院後の療養生活における不安の軽減	4.26	4.05
	退院後の療養生活における問題の解決	4.24	4.02

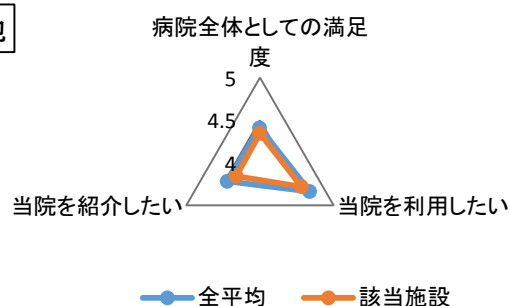
療養生活の支援



平均と比べてすべての内容が低値である。JCHOの使命である地域で安心して生活できる医療を提供するために、患者のニーズに沿ったサービスの提供に向けた継続的な取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
その他	病院全体としての満足度	4.41	4.34
	当院を利用したい	4.68	4.56
	当院を紹介したい	4.44	4.32

その他



全平均に比べてすべての内容が低値であるが、入院患者の多くが当該施設の再利用を希望している。患者の求める医療やサービスの提供に向けて、引き続き各項目の課題に対する具体的な取り組みが望まれる。