

# 退院患者アンケート結果

【実施月:2018年8月】

2018年8月に当院を退院された患者様(ご家族含む)にアンケートをお願いしたところ、199名の方々から回答をいただくことができました。

アンケートにご協力いただいた皆様にお礼申し上げるとともに、結果がまとまりましたので、 今までの結果と合せて公表させていただきます。

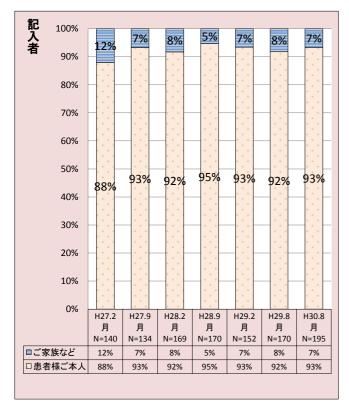
アンケート結果を参考にさせていただき、利用者の方々により快適なサービスを提供できるよう、 職員一同努力していく所存です。

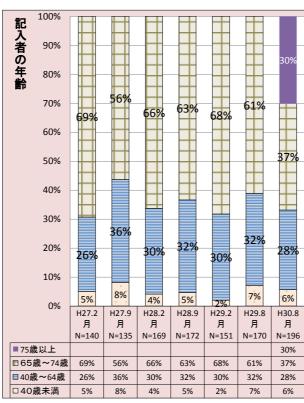
2018年10月 複十字病院 院長

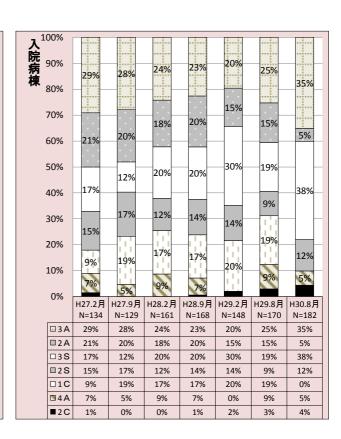
## 【2018年8月実施分】

| ①延退院患者数(人) | ②有効回答数(通) | 回収率(②÷①) |
|------------|-----------|----------|
| 411        | 199       | 48.4%    |

#### ■このアンケートを記入される方

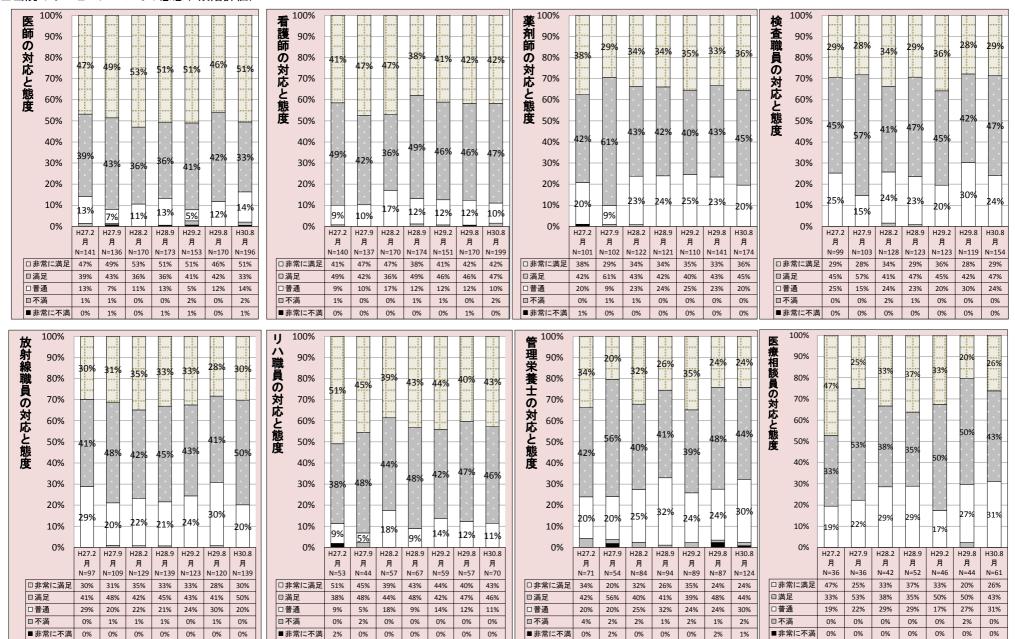


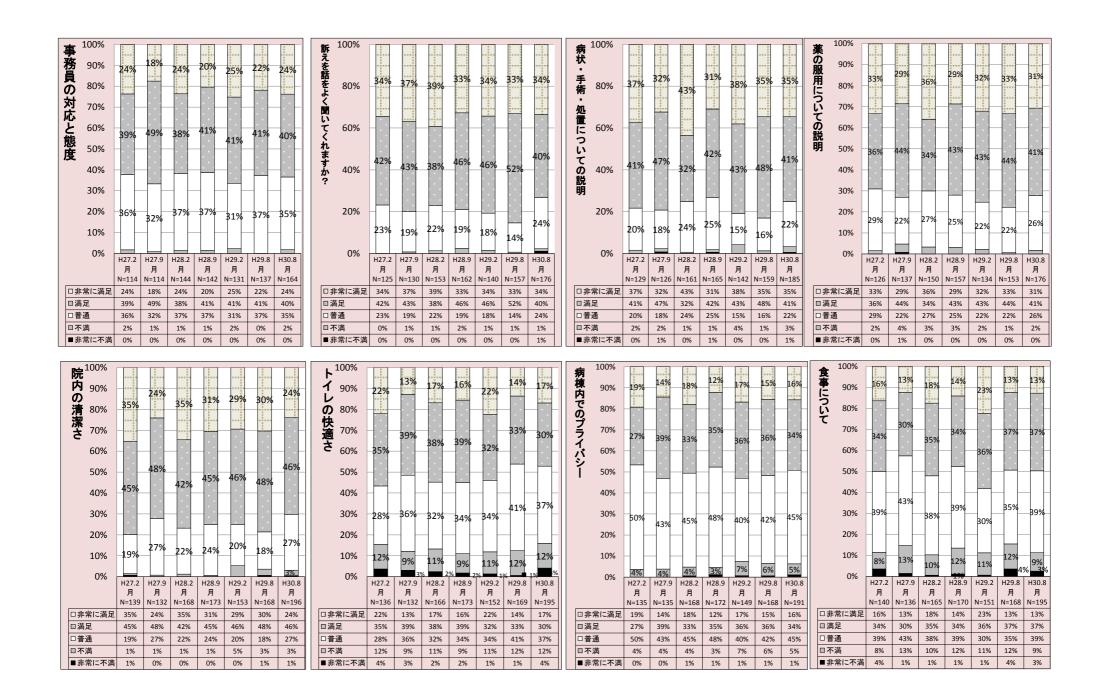




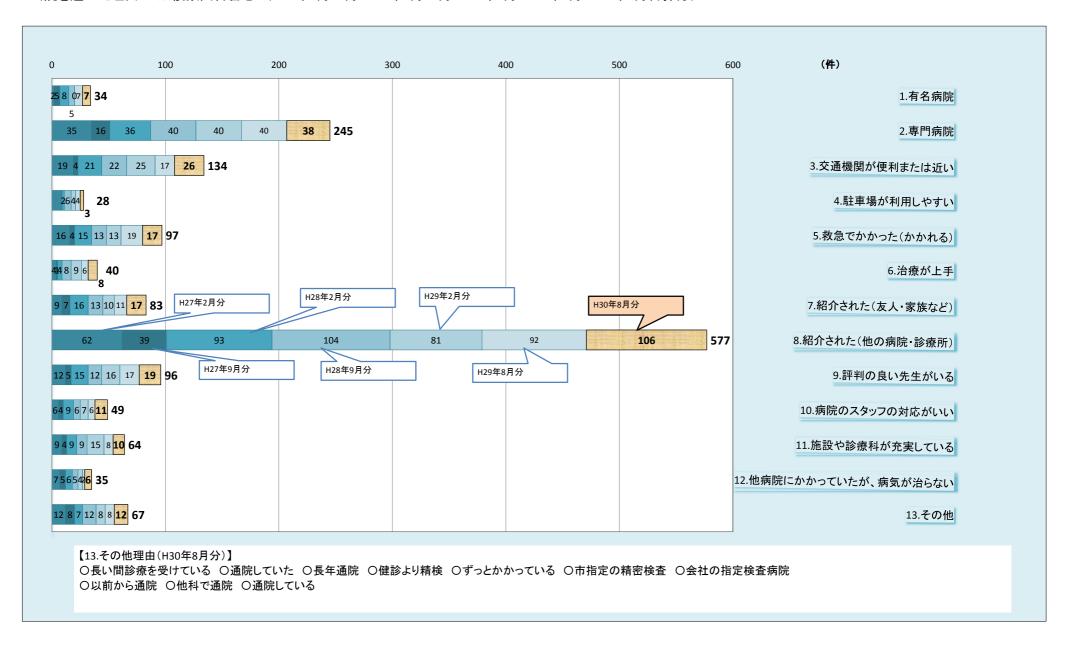
注)H30.8調査から「75歳以上」を選択肢に追加

#### ■当院のサービスについての感想(5段階評価)

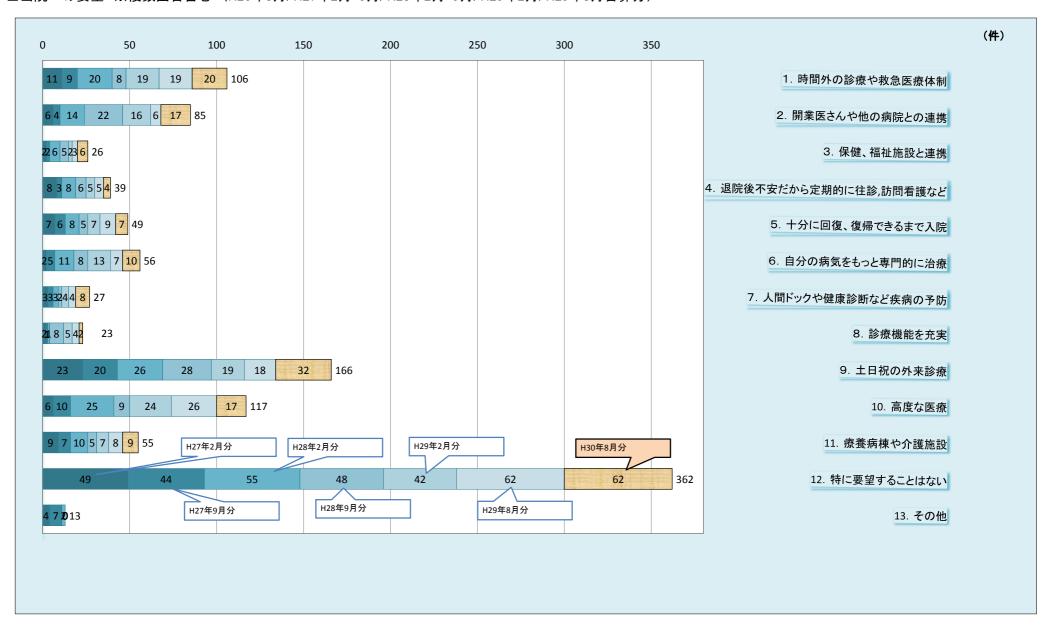




#### ■当院を選んだ理由 ※複数回答含む (H27年2月・9月/H28年2月・9月/H29年2月/H29年8月/H30年8月合算分)



### ■当院への要望 ※複数回答含む (H26年8月/H27年2月・9月/H28年2月・9月/H29年2月/H29年8月合算分)



# ■その他お気づきの点やご要望(2018年8月分)

| 接遇などに対する意見、感謝のお言葉40名(1) お褒めの内容41名(2) ご指摘(改善希望)の内容4名1 トイレを中心とする施設・療養環境に対する意見15名(1) お褒めの内容14名1 トイレ以外の施設・療養環境に対する意見22名(1) お褒めの内容4名(2) ご指摘(改善希望)の内容18名1 医療サービスや運営システムに対する意見14名(1) お褒めの内容0名(2) ご指摘(改善希望)の内容14名1 検事に対する意見3名(1) お褒めの内容0名(2) ご指摘(改善希望)の内容3名                                 |   |                        |     |  |
|---|---|------------------------|-----|--|
| (2) ご指摘(改善希望)の内容 4名   と (1) お褒めの内容 15名   (2) ご指摘(改善希望)の内容 14名   トイレ以外の施設・療養環境に対する意見 22名   (1) お褒めの内容 4名   (2) ご指摘(改善希望)の内容 18名   医療サービスや運営システムに対する意見 14名   (1) お褒めの内容 0名   (2) ご指摘(改善希望)の内容 14名   (2) ご指摘(改善希望)の内容 0名   (1) お褒めの内容 0名   (1) お褒めの内容 0名   (1) お褒めの内容 0名               | 1 | 接遇などに対する意見、感謝のお言葉      | 40名 |  |
| 12   トイレを中心とする施設・療養環境に対する意見   15名     (1) お褒めの内容   14名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   14名     トイレ以外の施設・療養環境に対する意見   22名     (1) お褒めの内容   4名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   18名     医療サービスや運営システムに対する意見   14名     (1) お褒めの内容   0名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   14名     (1) お褒めの内容   0名     (1) お褒めの内容   0名 |   | (1)お褒めの内容              | 41名 |  |
| 2   (1) お褒めの内容   1名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   14名     3   トイレ以外の施設・療養環境に対する意見   22名     (1) お褒めの内容   4名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   18名     4   医療サービスや運営システムに対する意見   14名     (1) お褒めの内容   0名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   14名     5   食事に対する意見   3名     (1) お褒めの内容   0名                          |   | (2) ご指摘(改善希望)の内容       | 4名  |  |
| 2   (1) お褒めの内容   1名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   14名     3   トイレ以外の施設・療養環境に対する意見   22名     (1) お褒めの内容   4名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   18名     4   医療サービスや運営システムに対する意見   14名     (1) お褒めの内容   0名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   14名     5   食事に対する意見   3名     (1) お褒めの内容   0名                          |   |                        |     |  |
| (2) ご指摘(改善希望)の内容 14名   14名   14名   (1) お褒めの内容 4名   (2) ご指摘(改善希望)の内容 18名   14名   (1) お褒めの内容 0名   (2) ご指摘(改善希望)の内容 14名   14名 (1) お褒めの内容 0名   (2) ご指摘(改善希望)の内容 14名   5 食事に対する意見 3名   (1) お褒めの内容 0名   |   | トイレを中心とする施設・療養環境に対する意見 | 15名 |  |
| 1 トイレ以外の施設・療養環境に対する意見   22名     (1) お褒めの内容   4名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   18名     4 医療サービスや運営システムに対する意見   14名     (1) お褒めの内容   0名     (2) ご指摘(改善希望)の内容   14名     5 食事に対する意見   3名     (1) お褒めの内容   0名   | 2 | (1)お褒めの内容              | 1名  |  |
| 3(1) お褒めの内容4名(2) ご指摘(改善希望)の内容18名4医療サービスや運営システムに対する意見<br>(1) お褒めの内容<br>(2) ご指摘(改善希望)の内容14名(2) ご指摘(改善希望)の内容14名(1) お褒めの内容3名(1) お褒めの内容0名  |   | (2) ご指摘(改善希望)の内容       | 14名 |  |
| 3(1) お褒めの内容4名(2) ご指摘(改善希望)の内容18名4医療サービスや運営システムに対する意見<br>(1) お褒めの内容<br>(2) ご指摘(改善希望)の内容14名(2) ご指摘(改善希望)の内容14名(1) お褒めの内容3名(1) お褒めの内容0名  |   |                        |     |  |
| (2) ご指摘(改善希望)の内容 18名   4 医療サービスや運営システムに対する意見 14名   (1) お褒めの内容 0名   (2) ご指摘(改善希望)の内容 14名   5 食事に対する意見 3名   (1) お褒めの内容 0名   |   | トイレ以外の施設・療養環境に対する意見    | 22名 |  |
| (4)医療サービスや運営システムに対する意見14名(1) お褒めの内容0名(2) ご指摘(改善希望)の内容14名(1) お褒めの内容3名(1) お褒めの内容0名  | 3 | (1)お褒めの内容              | 4名  |  |
| 4(1) お褒めの内容0名(2) ご指摘(改善希望)の内容14名<br>5食事に対する意見<br>(1) お褒めの内容3名50名  |   | (2) ご指摘(改善希望)の内容       | 18名 |  |
| 4(1) お褒めの内容0名(2) ご指摘(改善希望)の内容14名<br>5食事に対する意見<br>(1) お褒めの内容3名50名  |   |                        |     |  |
| (2) ご指摘(改善希望)の内容 14名   5 食事に対する意見 3名   (1)お褒めの内容 0名   |   | 医療サービスや運営システムに対する意見    | 14名 |  |
| 食事に対する意見3名(1) お褒めの内容0名  | 4 | (1)お褒めの内容              | 0名  |  |
| 5 (1) お褒めの内容 0名   |   | (2) ご指摘(改善希望)の内容       | 14名 |  |
| 5 (1) お褒めの内容 0名   |   |                        |     |  |
|   |   | 食事に対する意見               | 3名  |  |
| (2) ご指摘(改善希望)の内容 3名   | 5 | (1)お褒めの内容              | 0名  |  |
|   |   | (2) ご指摘(改善希望)の内容       | 3名  |  |