

笑顔をつくる
ミライをつくる
信大病院

ハミング

NO. 90
2022.03

患者満足度調査結果のご報告

部署名称変更のお知らせ

難病診療センター、てんかん診療部門、難聴児支援センター、難病相談支援センター、移行期医療支援センターの5事業を統合し、信州診療連携センター（難病診療、てんかん診療、難聴児支援、難病相談支援、移行期医療支援の5部門）に名称が変更されました。

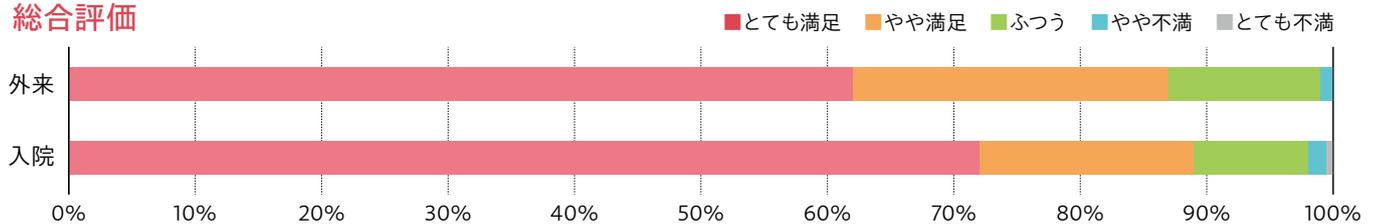
2021年度患者満足度調査結果のご報告

環境整備・患者サービス小委員会 委員長 伊藤 寿満子

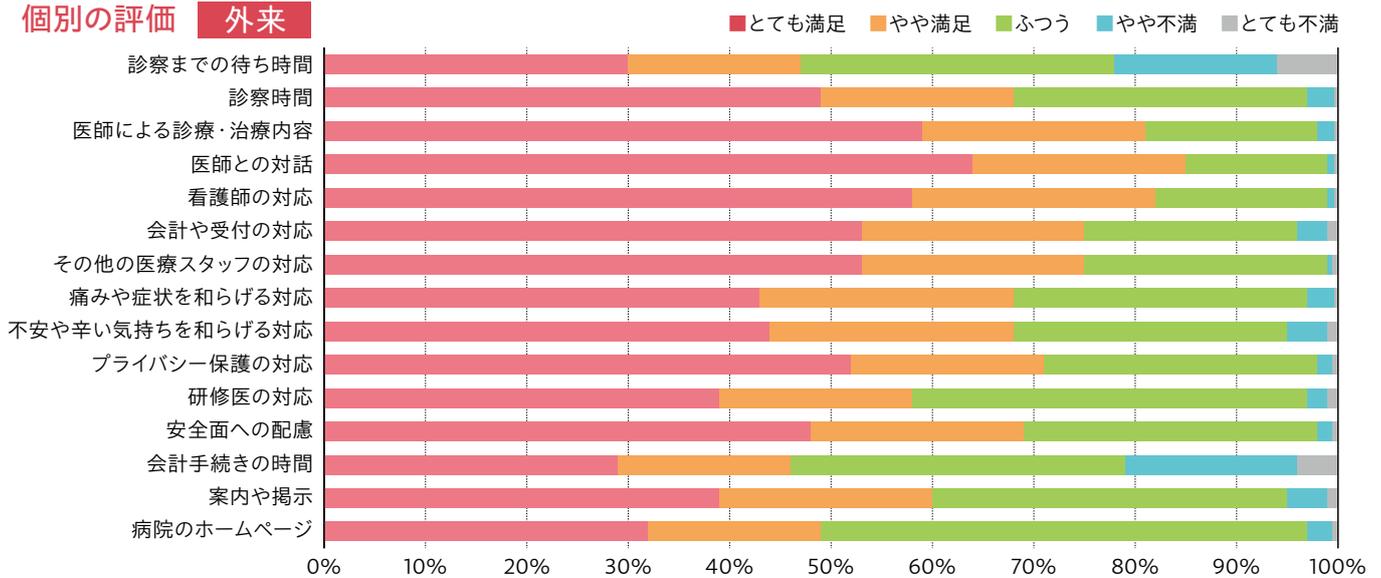
2021年9月に外来ならびに入院中の患者さんを対象に「患者満足度調査」を実施いたしました。調査にご協力をいただきました皆さまにあらためてお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果の概要をご報告いたします。コロナ禍における今回の調査では激励のメッセージまた心温まるお言葉をたくさんいただき私たち医療者にとって励みとなりました。今後も皆さまに信頼され、安心そして満足いただけるより良い病院づくりに取り組んでまいります。

調査報告

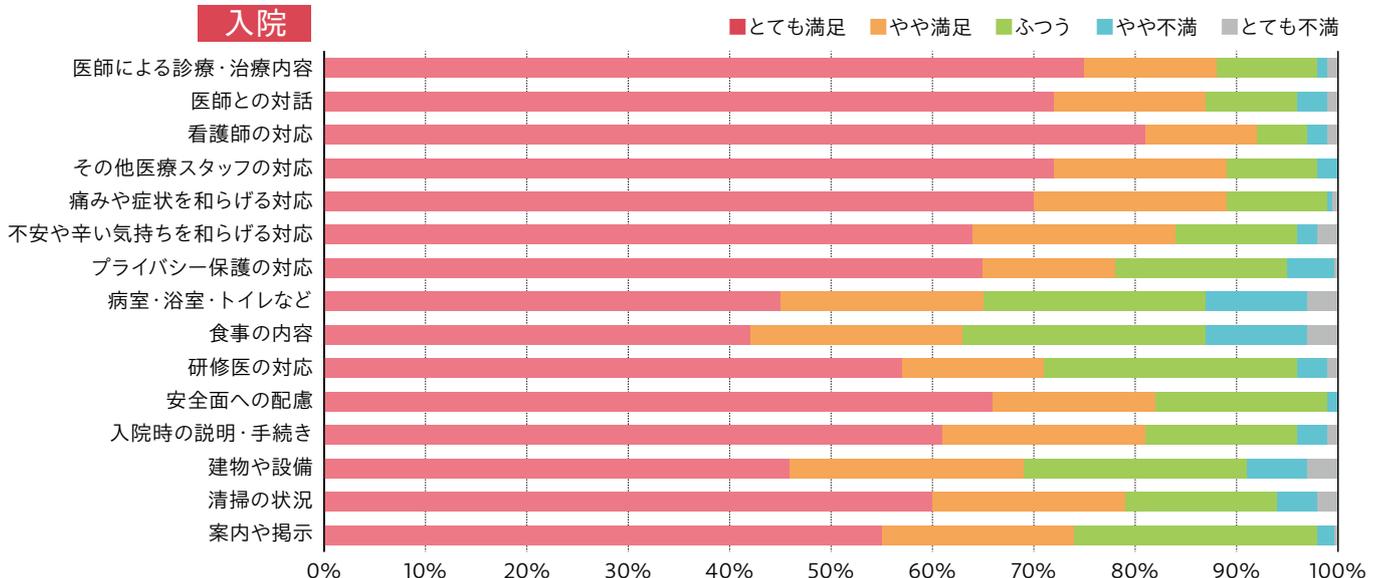
総合評価



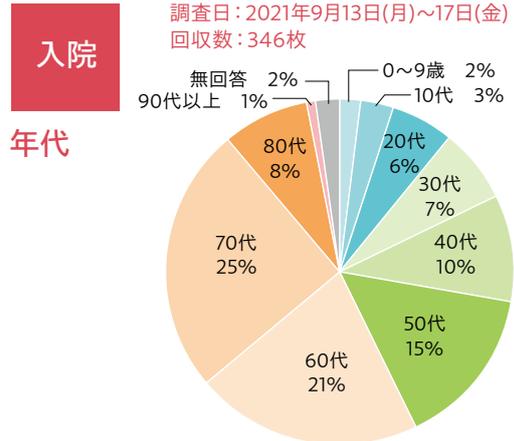
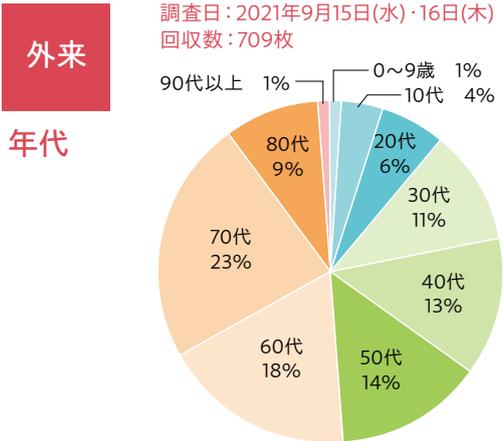
個別の評価 外来



入院

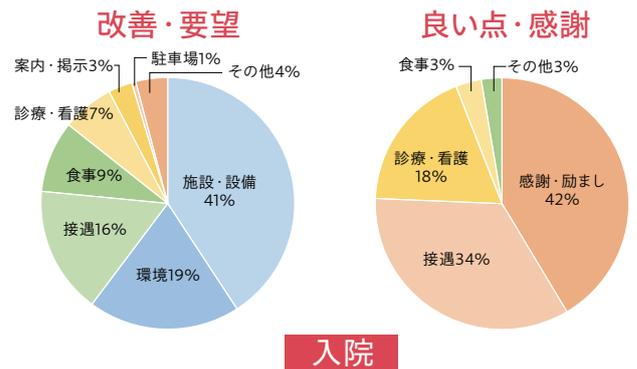
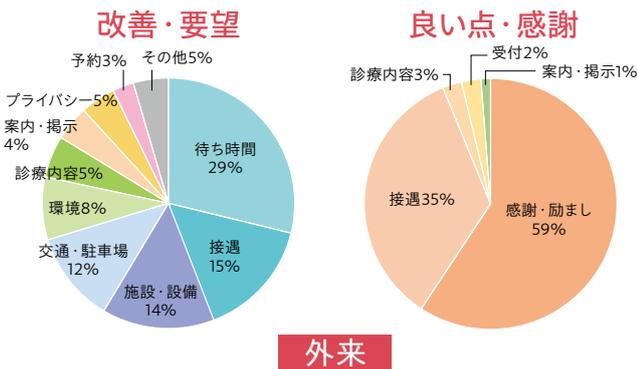
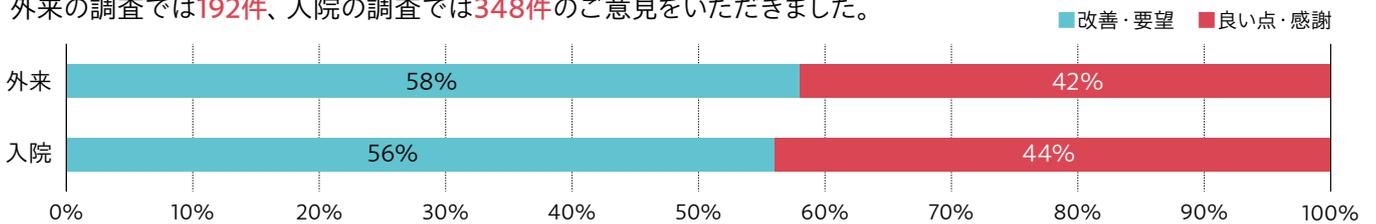


調査概要



自由記載について

外来の調査では**192件**、入院の調査では**348件**のご意見をいただきました。



改善への要望 (一部抜粋)

外来

- 病棟にWi-Fiが欲しい
- もう少し笑顔があっても良いと思います
- 最後の会計をもう少し早くできるとよい

入院

- 食事のメニューを似たようなものから変えてほしい
- 電話のルールを守らない患者がいる
- 術後の診察の説明があまりなく、よくわからない

お褒めの言葉 (一部抜粋)

外来

- いつも細かく対応して頂き感謝しております
- 説明もわかりやすく案内もスムーズでした
- コロナで大変な状況の中、いつもありがとうございます

入院

- 入院中、看護師さんたちの笑顔に助けられました
- 対応がとても優しく親切です。心が和みます
- 食事はとてもおいしかったです

結果全体について

総合的な満足度として外来・入院共に約90%と、昨年に続き高い満足度をいただくことが出来ました。一方で、外来では「診察や会計の待ち時間」や「病院のホームページ」の項目、入院では「食事」や「病室・浴室・トイレ」、「建物・設備」の項目について満足度が低めの結果となりました。特に施設・設備については建物の老朽化もありますので、現在安全で快適な療養環境の提供に向けて病棟改修工事を進めております。令和6年まで続く大規模改修工事中は皆さまに大変なご不便・ご迷惑をおかけいたします。改修工事中は、これまで以上に患者さんに向けた情報提供や、分かりやすく丁寧な説明・案内の発信を心がけてまいりますので、よろしくお願いいたします。

Q ●病棟1階のATMが無くなり、不便極まりない。効率を考えてのことだと思うが、病院として継続を申し入れてほしい。

A 病棟改修工事に伴うATM廃止により、ご不便をおかけして誠に申し訳ありません。

ATMの設置については、これまで各銀行と交渉を重ねてまいりましたが、残念ながら2銀行が廃止の運びとなりました。

今回、長野県信用組合様、ローソン様から、ATM設置のご協力をいただけることになり、以下の日程で利用ができることとなりましたのでご案内いたします。

皆様にはATM設置までの間、ご不便とご迷惑をおかけしますが、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

※ATM利用開始日

ローソン銀行(ATM) 令和4年2月28日(月)

設置場所:ローソン店舗内

長野県信用組合(ATM) 令和4年3月22日(火)

設置場所:中央受付内

「信大病院支援事業」

へのご寄附のお願い

本院は、大学病院としての機能を最大限に活かし、高度な臨床研究の成果を世界に発信するとともに、最先端医療の推進に努めております。

将来にわたり、地域の皆様に安全で質の高い医療を提供し続けながら、安定した運営を行うため、私達の事業にご賛同いただけましたら幸いです。

いただきましたご支援は、診療環境の充実のために活用させていただきます。

患者さんをはじめ、多くの皆様に信大病院の活動にご理解をいただき、ご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

詳細は
病院HPを
ご覧ください。



▲事業案内リーフレットの抜粋

電話番号表 (市外局番 0263) 代表番号: 35-4600

■ 医事課

収 入 係	37-2763
入 院 係	37-2759
外 来 係	37-2757

■ 医療支援課

外来予約センター	37-3500
患者サービス係 (診断書・労災)	37-2762

■ 患者サポートセンター

総合医療相談室	37-3370
医療や治療についての相談	37-3370
がん相談	37-3045
移植に関する相談	37-2930
医療福祉相談	37-3370
こころの相談	37-3370
セカンドオピニオン外来受付	37-3111
栄養相談	37-2764
薬の相談	37-3013
医事相談	37-2762
地域医療連携支援室	37-3370

くすりの相談室	37-3013
高度救急救命センター	37-2222
先端細胞治療センター (分子細胞診療室)	37-3220
難病相談支援センター	34-6587
難聴児支援センター	34-6588
肝疾患診療相談センター	37-2922
生殖医療センター	37-3106

相談窓口

受付時間: 月~金(祝除く)
9時~16時

編集後記

今回は、患者満足度調査の結果を掲載しました。緊急かつ重要度の高い改善項目はホームページであること、建物や設備が将来改善分野として重要であることが分かりました。騒音やエレベーターの使用制限等、皆様にはご迷惑をおかけしますが、『笑顔をつくる、ミライをつくる 信大病院』のキャッチフレーズを実現するため、ご協力をお願いいたします。広報企画室としても皆様への情報発信についてさらに改善を重ねてまいります。 広報企画室員 畔上 真子

あなたの自慢の写真で「ハミング」の表紙を飾りませんか? 写真を募集しております!

お名前・写真のタイトルをご記入の上、
byouin_soumu@gm.shinshu-u.ac.jp

へお送りください。
写真は2MB以上5MB未満のjpgデータ

【お問合せ・応募宛先】 信州大学医学部附属病院 総務課
総務係 TEL: 0263-37-3410 ※応募はメールのみ受付

