

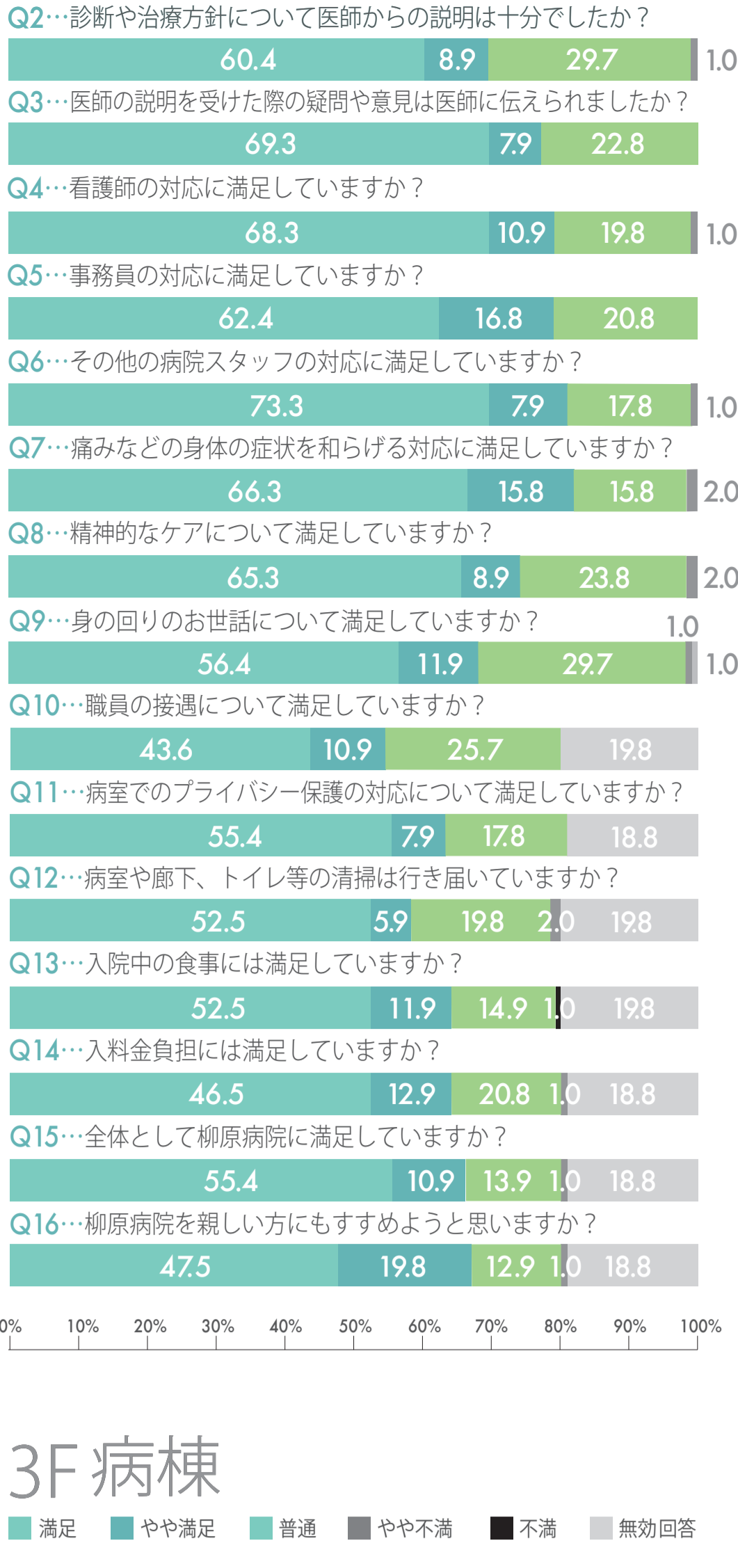
# 2022年度 | 患者満足度調査 | 結果

アンケート調査ご協力頂き、ありがとうございます。

柳原病院 | 管理委員会

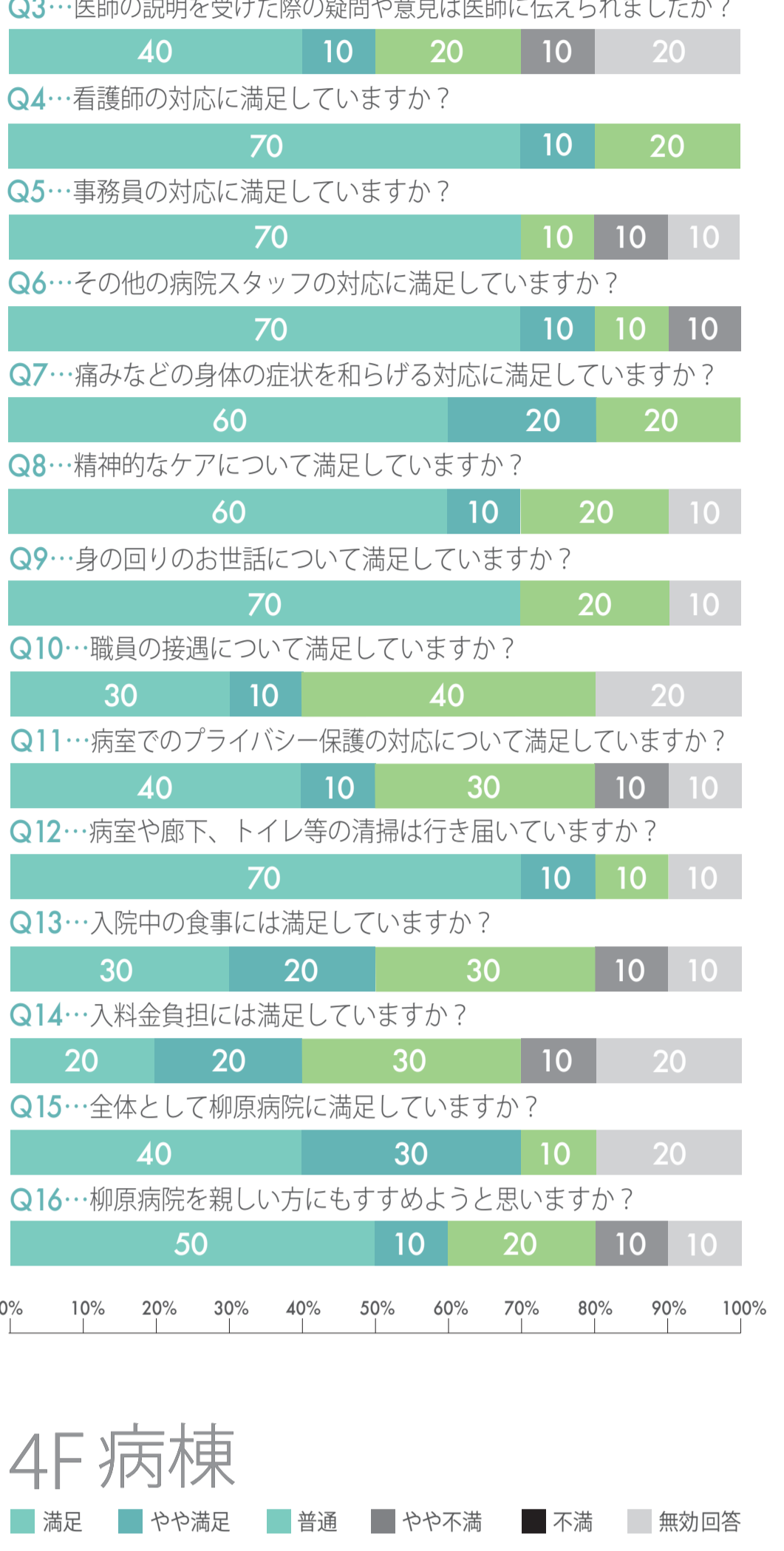
## 外来

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無効回答



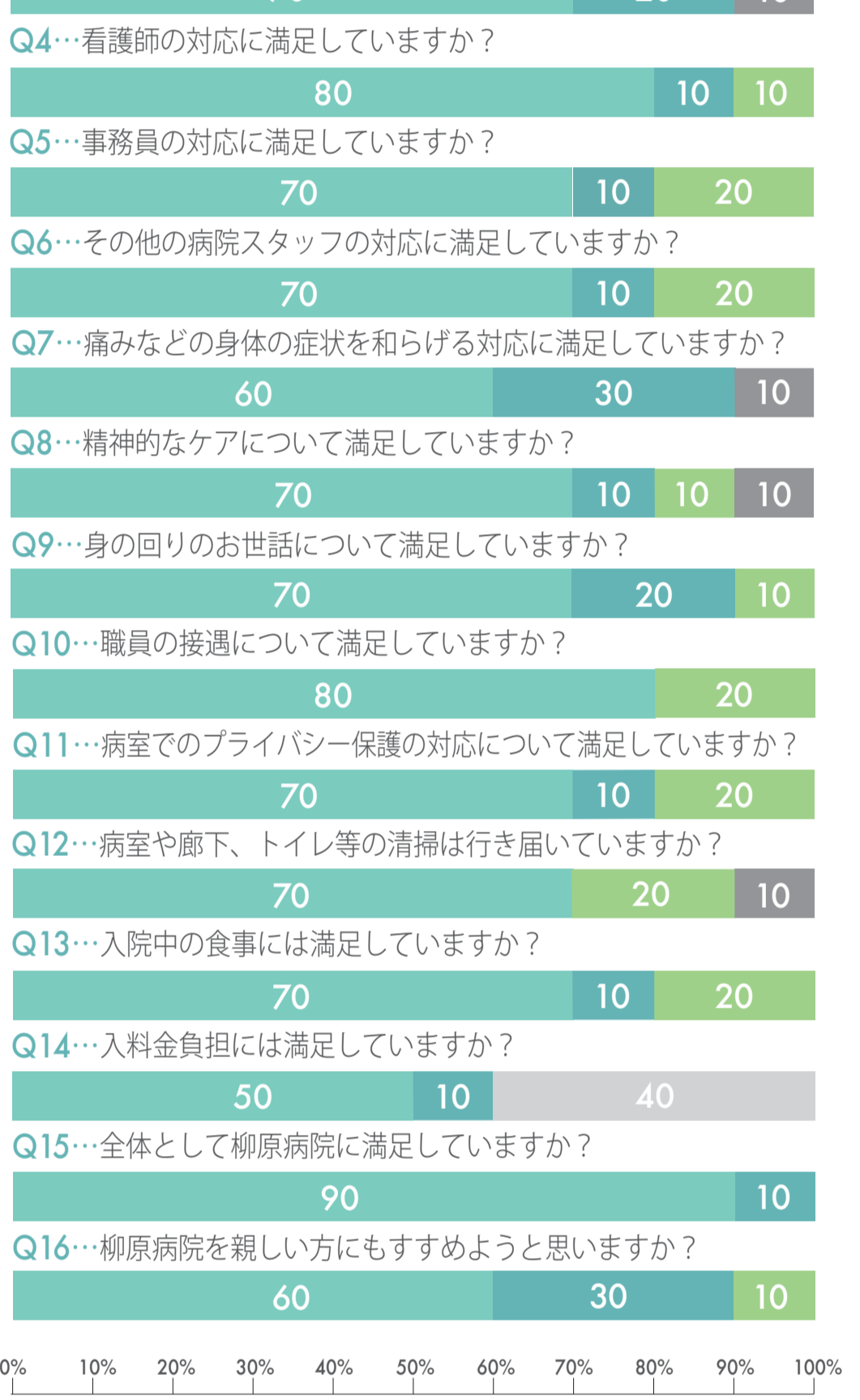
## 3F 病棟

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無効回答



## 4F 病棟

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無効回答



# 2022年度 | 患者満足度調査 | (自由記載)

アンケート調査ご協力頂き、ありがとうございます。

柳原病院 | 管理委員会

### 不満・改善してほしい点

#### 外来

- 予約しても時間がかかる  
ご迷惑をおかけして申し訳ありません。待ち時間短縮に向けた取り組みを進めて参ります。
- 事務手続き・診察等 流れが一貫して悪いと思う。  
手際も対応も。  
ご指摘ありがとうございます。業務改善に努めてまいります。
- 名前で呼ばれるのは抵抗がある。番号札とか。  
個人情報がかた漏れ感がある  
現在、検討している所ですが、お名前を呼ばないでほしいなどご希望がありましたら、受付にてお伝えください。
- 外来ナースの表情が暗く、親切心に欠けている。  
不安をもって受診に来るわけなので、笑顔で優しく対応すべき。  
数年通っているが、1人として居ないのは残念。
- 事務の方の方が丁寧です。待合所にいる人にも目を配り、  
受診が順調に進んでいるか見守るNSは居ないのでしょうか。  
気が利く明るいNSが一人居たら、外来は変わります。  
ご指摘ありがとうございます。接遇教育を強化していきます。
- マンモグラフィー撮影時、とても痛かった。  
もう少し痛くないように出来ないのでしょうか。  
電話対応については、正しい案内をお願い致します。  
ご迷惑をおかけして申し訳ありません。  
正しい案内を徹底してまいります。
- コイン式の傘立て、ロッカーがあると雨の日、  
冬のコート等の荷物に楽になりそうです。
- 交通・バスの時間が不便に感じています。  
自治体への要望を今後も継続しておこないます。
- 墨田区在住の為、区検診が受けられないので、  
墨田共立診療所で受診しています。後期高齢者なので  
居住地以外の区の医療機関で受診可能にしてほしい。  
ご不便をおかけしています。墨田区の規定で足立区の  
医療機関ではお受けできない事になっています。  
墨田区への要望を継続していきます。
- 急な時、入院できると有難いです。3回程他の救急病院でした。  
ご要望にお応えできず申し訳ありませんでした。  
ベッドの空き状況などありますが、できる限りご要望に  
お応えできるよう努力してまいります。

#### 3階

- 病室でのプライバシー保護、料金負担。  
全体として柳原病院を親しい方にも薦めようと思います。  
お応えできるよう努力してまいります。

#### 4階

- 体をふく日にやる気ない態度、義務的な態度に不満を持つ。  
トイレ掃除行き届いてなかった。  
他の病院より料金が安いと聞いている。  
ご指摘ありがとうございます。接遇教育を強化していきます。  
清掃に関しても徹底してまいります。

#### 臨床指針 クリニカル・インディケーター

		2021年度		
病院全体に関する指標	外来患者延べ数	26029 人		
	外来新患延べ数	1550 人		
	平均在院日数	19.6 日		
	病床利用率(コロナ病床含む)	71.5 %		
	在宅復帰率(地域ケア病棟)	71.5 %		
	在宅復帰率(急性期一般病棟)	91.5 %		
	入院件数	1209 件		
	退院件数	1200 件		
	死亡退院件数	90 件		
	死亡退院率	7.5 %		
	褥瘡院内発生率	2 %		
	救急受け入れ件数	326 件		
	クリニカルパス適用率	22.3 %		
	退院時共同指導数(入院)	29 人		
	退院時共同指導数(外来)	0 人		
	紹介患者数(外来)	1210 人		
	逆紹介患者数	426 人		
	診療実績に関する指標	検査・治療	上部消化管内視鏡検査総数	2102 件
			(内、EMR)	0 件
(内、ESD)			4 件	
下部消化管内視鏡検査総数			614 件	
(内、ポリペクトミー)			240 件	
(内、ESD)			0 件	
ERCP			4 件	
腹部エコー			497 件	
心臓エコー			614 件	
CT検査数			1836 件	
MRI検査数		986 件		
マンモグラフィー		1009 件		
上部消化管X線検査		1 件		
下部消化管X線検査		0 件		
手術		手術件数(総数)	197 件	
		全身麻酔	53 件	
		乳腺 悪性	35 件	
		乳腺 良性	3 件	
		胃・十二指腸 悪性	1 件	
	胃・十二指腸 良性	1 件		
	大腸 悪性(癌・肉腫)	0 件		
	大腸 良性	0 件		
	肝胆膵十二指腸 悪性腫瘍	0 件		
肝胆膵十二指腸 良性疾患(炎症含)	0 件			
胆道結石	0 件			
イレウス	0 件			
鼠径部ヘルニア	6 件			
前立腺針生検	0 件			
予防医療に関する指標	職員健診受診率	94.3 %		
	職員インフルエンザ予防接種実施率	100 %		
医療安全に関する指標	インシデント件数(総数)	986 件		
	(内、レベル別件数 レベル0)	258 件		
	(内、レベル別件数 レベルⅠ)	642 件		
	(内、レベル別件数 レベルⅡ)	52 件		
	(内、レベル別件数 レベルⅢa)	30 件		
	(内、レベル別件数 レベルⅢb)	4 件		
薬剤に関する指標	薬剤管理指導件数	1451 件		
	麻薬管理指導件数	5 件		
経営に関する指標	患者満足度調査	別紙		