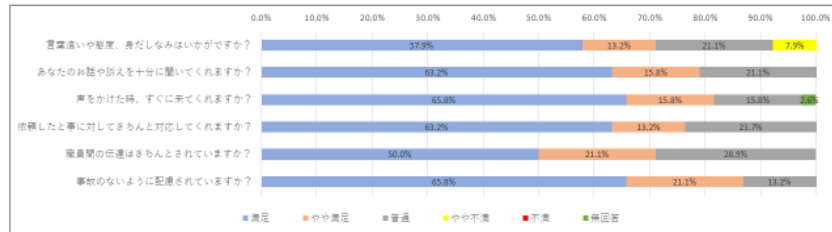


2020年 臨床工学科 患者満足度調査結果

アンケート結果[1]

■全体集計 臨床工学技士への評価

	言葉遣いや態度、身だしなみはいかがですか？		あなたのお話や訴えを十分に聞いてくれますか？		声をかけた時、すぐに来てくれますか？		依頼した事に対してきちんと対応してくれますか？		職員間の伝達はきちんとされていますか？		事故のないように配慮されていますか？	
	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度	今年度	昨年度
満足	57.9%	64.5%	63.2%	64.5%	65.8%	64.5%	63.2%	61.3%	50.0%	58.1%	65.8%	61.3%
やや満足	13.2%	9.7%	15.8%	6.5%	15.8%	22.6%	13.2%	12.9%	21.1%	6.5%	21.1%	12.9%
普通	21.1%	19.4%	21.1%	22.6%	15.8%	9.7%	23.7%	19.4%	28.9%	25.8%	13.2%	19.4%
やや不満	7.9%	3.2%	0%	3.2%	0%	0%	0%	3.2%	0%	6.5%	0%	3.2%
不満	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3.2%	0%	3.2%
無回答	0%	3.2%	0%	3.2%	2.6%	3.2%	0%	3.2%	0%	0%	0%	0%



アンケート結果のまとめ

- 今年度のアンケートの質問6項目における「満足」「やや満足」の合計平均値は「77.7%」であり、昨年度の合計平均値「74.2%」と比較すると3.5%の増加であった。
- 今年度のアンケートの質問6項目における「やや不満」「不満」の合計平均値は「1.3%」であり、昨年度の合計平均値「4.3%」と比較すると3.0%の減少であった。
- 「言葉遣いや態度、身だしなみ」の項目が昨年度との比較で満足度が悪化。それ以外の項目は昨年度との比較で同等若しくは改善が見られる。
- 「お話や訴えを聞いてくれるか」、「職員間の伝達」の項目が昨年との比較で改善、「事故のないように配慮」の項目で昨年と比べ大きな改善が見られた。

アンケート結果[2]

フリーコメント欄に寄せられた声

【お褒め】

■若手技士の中には勉強熱心で真摯に対応してくれる技士もいる。

【不満・改善要望】

■穿刺が失敗した時は、すぐ他の人によって欲しい。難しい時は初めから上手な人にしてもらいたい。

■友達に対するような言葉遣いが時々ある。

■身だしなみに難ありな技士がいる。

■技士はベテランのリーダーが常時居ないので置いた方が良いのでは？若手ばかりだと締まらない。

■若い技士が多数いる時に、仕事とは関係ない私語、笑い声を耳にする。監視役のリーダーが必要なのでは？

患者満足度向上に向けた今後の取り組み

- 昨年度と比べ満足度が向上した項目が多かったが、今後も改善の余地が残るので、これに満足せず取り組んでいく。特に医療安全面の取り組みは継続し、満足度の更なる向上を目指す。
- 中堅～管理職技士は、特に身だしなみ、言葉遣い、勤務態度において20代若手技士の模範となるような言動、行動を示す必要がある。患者に厳しく見られている事、若手は上を見て育つ事を自覚する。
- 医療安全面のみならず、身だしなみ、言葉遣い、勤務態度面においてもチェック体制を構築し、適宜注意、指導できるよう今後科内で検討を行う。会議の場などで逐一啓蒙を行っていく。
- 今まで以上にベテラン技士が透析フロアに居て科員の動きを監視できる仕組みを検討する事も必要。