

患者満足度調査(入院) 報告書

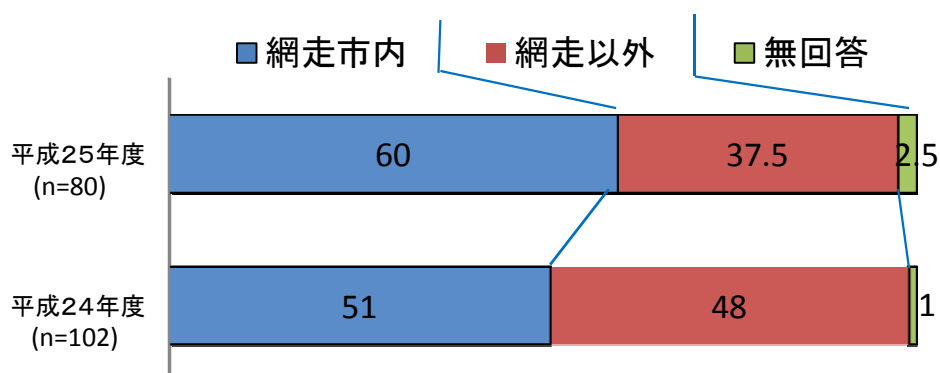
平成26年1月31日
サービス向上委員会
患者満足度調査部会

入院の患者満足度調査は平成25年11月26日にアンケートが実施された。
アンケートは104枚配布し80枚が回収された。(回収率76.9%)
平成26年1月31日に実施された調査部会でまとめたアンケート結果を報告する。

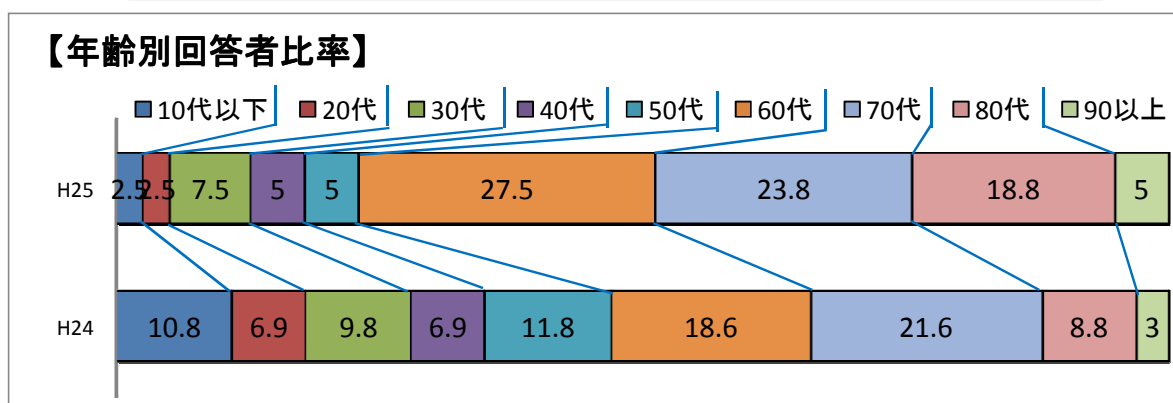
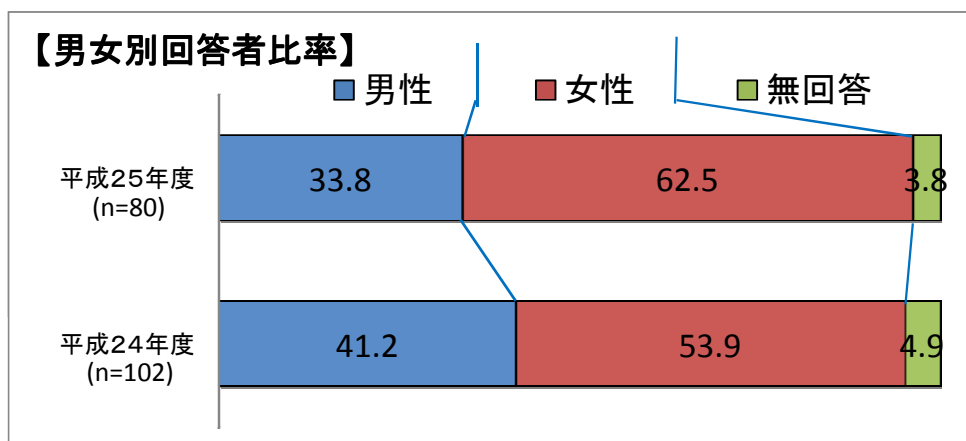
目次

- 1、患者属性
 - 1)住所
 - 2)性別・年齢
 - 3)病院の選択理由
 - 4)受診科
- 2、職員の言動・態度について
 - 1)医師
 - 2)看護師
 - 3)看護助手・その他の職員
- 3、入院生活について
- 4、改善要望事項
- 5、病院評価
- 6、まとめ
- 7、コメント

1. 住所



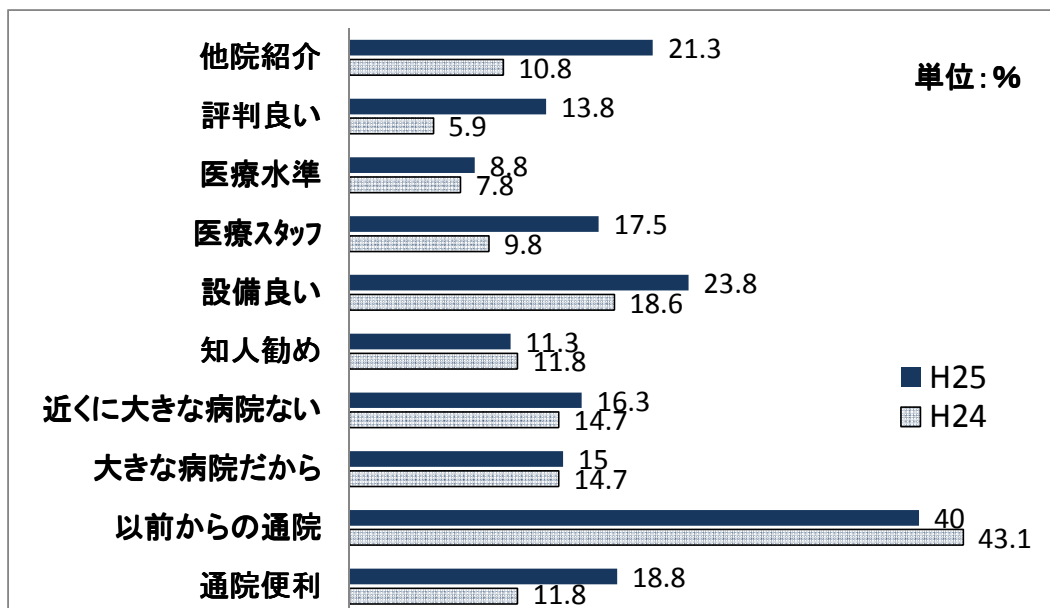
2. 性別、年齢



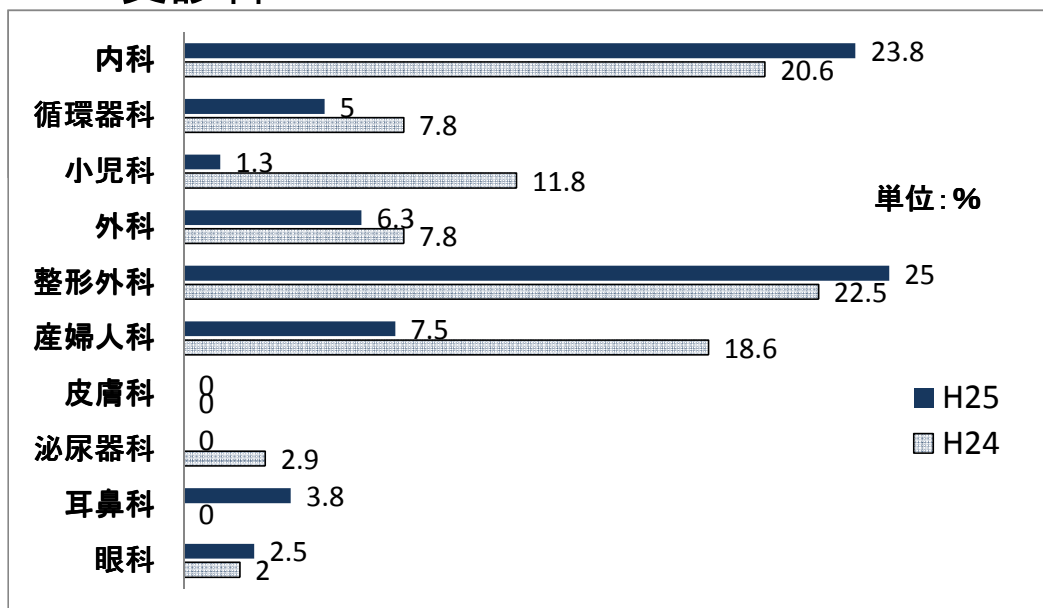
【年齢別回答者数】

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	無回答	合計
平成25年度	2	2	6	4	4	22	19	15	4	2	80
平成24年度	11	7	10	7	12	19	22	9	3	2	102

3. 病院の選択理由(複数選択)



4. 受診科

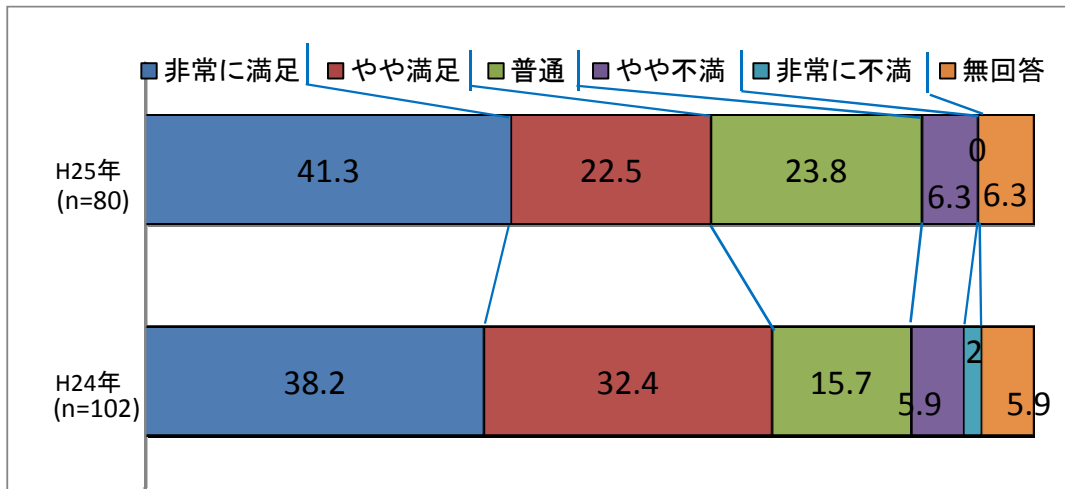


平成25年度	内科	循環器科	小児科	外科	整形外科	産婦人科	皮膚科	泌尿器科	耳鼻科	眼科	無回・複数	合計
人数	19	4	1	5	20	6	0	0	3	2	20	80
割合%	23.8	5.0	1.3	6.3	25.0	7.5	0.0	0.0	3.8	2.5	25.0	100

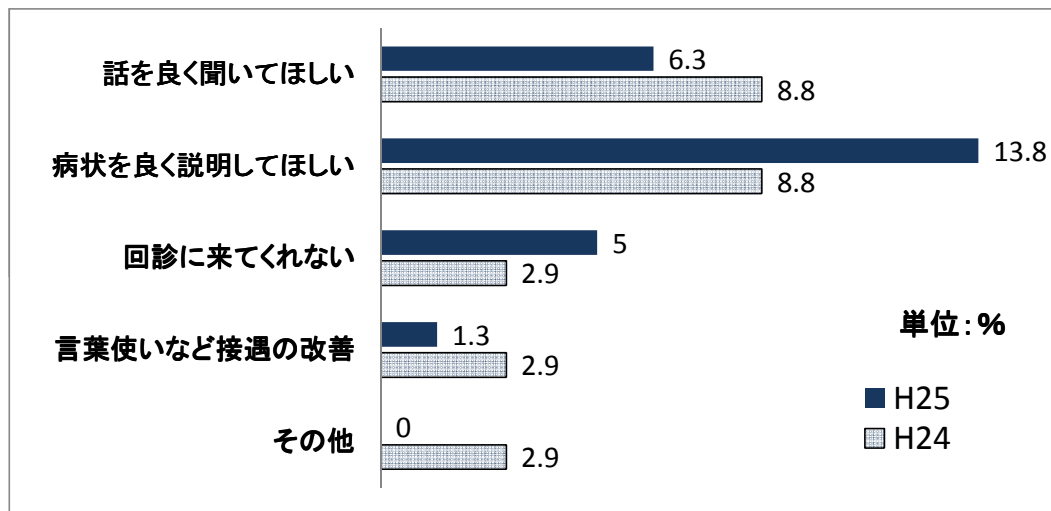
2. 病院職員の言動・態度について(医師)

P3

【医師の病状・治療方針等の説明】



【不満を感じた内容】



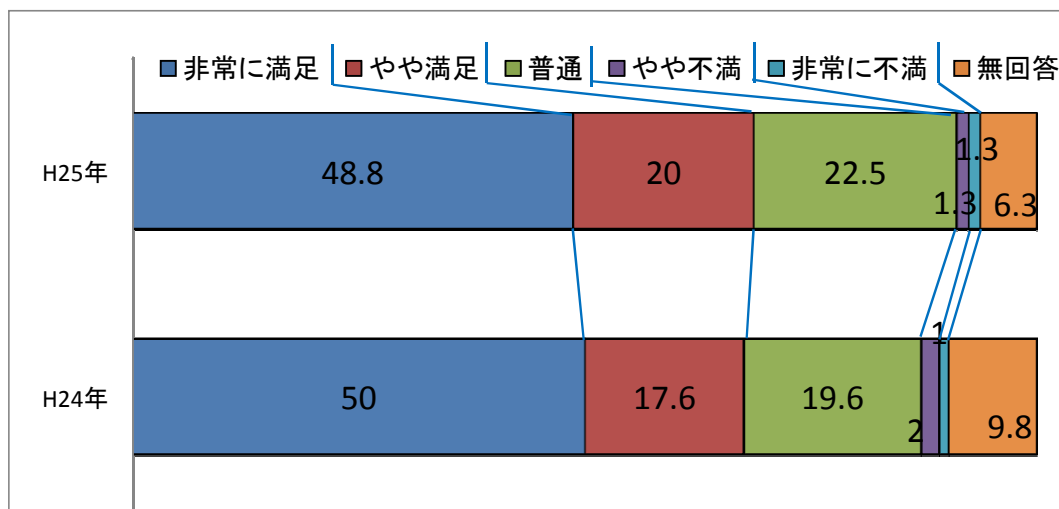
【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成25年度	話を聞いて	病状説明	回診	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	5	11	4	1	0	66	87
割合%	6.3	13.8	5.0	1.3	0.0	82.5	108.8

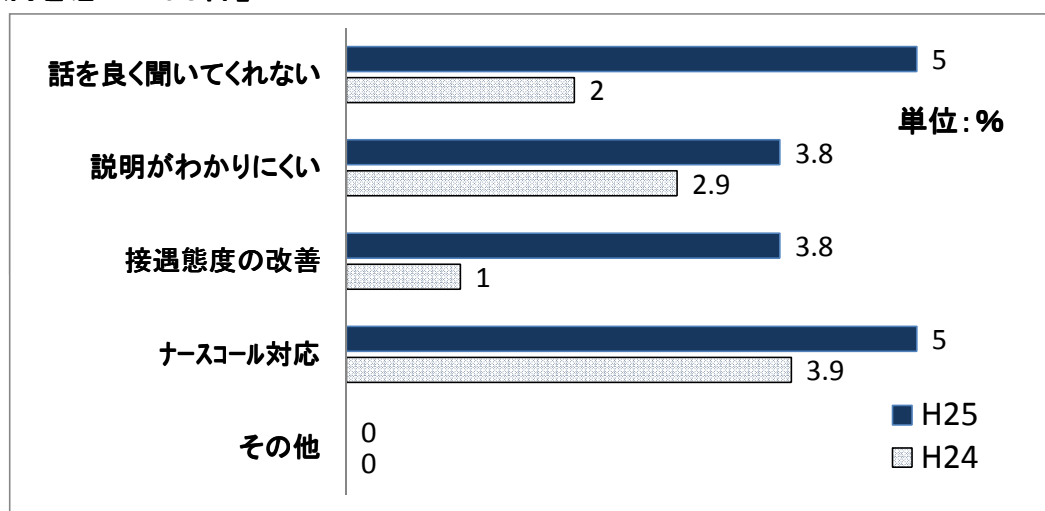
2. 病院職員の言動・態度について(看護師)

P4

【看護師の言動・態度・説明】



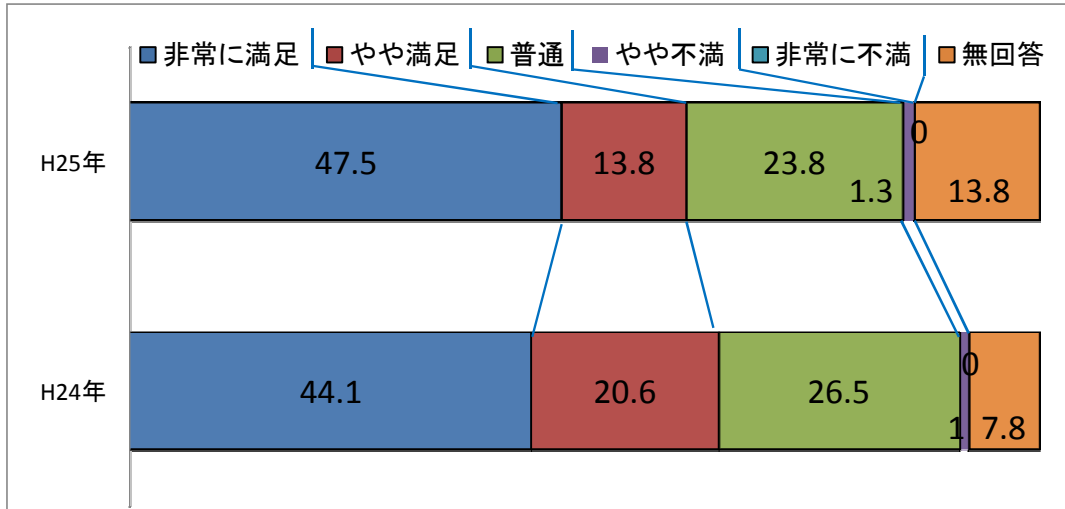
【不満を感じた内容】



【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成25年度	話を聞いて	説明	接遇改善	ナースコール	その他	無回答	合計
人数	4	3	3	4	0	71	85
割合%	5.0	3.8	3.8	5.0	0.0	88.8	106.3

【看護助手の言動・態度・説明】



【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成25年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	0	1	2	0	77	80
割合%	0.0	1.3	2.5	0.0	96.3	100.0

【言動・態度・説明などで気になったその他の職員】

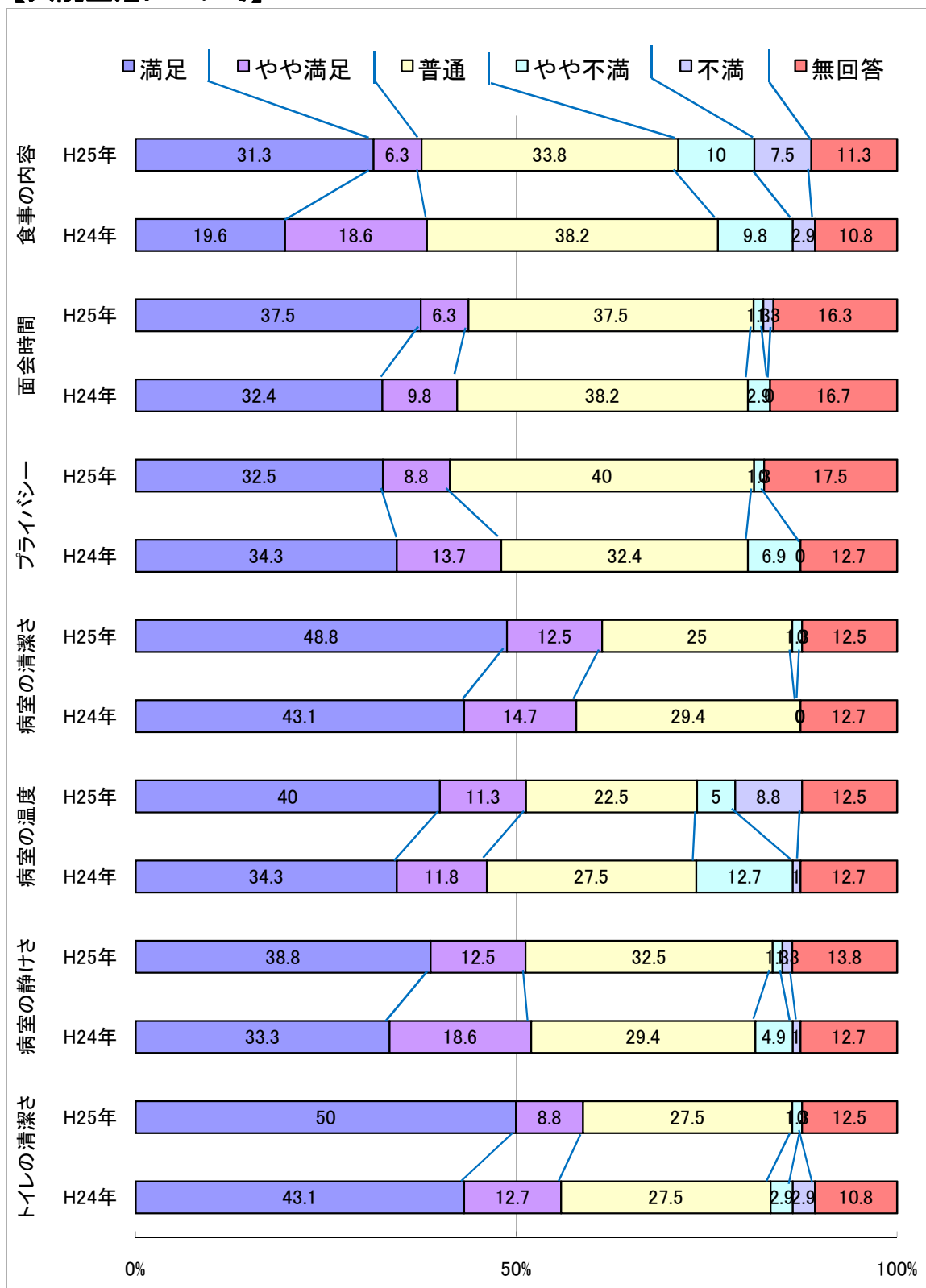
平成25年度	薬剤師	放射線	臨床検査	理学療法	臨床工学	栄養士	
人数	0	0	0	1	0	0	
割合%	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	
			事務員	ローソン	清掃員	無回答	合計
			1	4	0	74	80
			1.3	5.0	0.0	92.5	100.0

【その他の職員～内容について】

当院に関するご意見欄に記入されていた内容

- (リハビリ)待ち時間があった。
- (事務員)早くさばく事ばかり。
- (ローソン)笑顔で対応してほしい。
- (ローソン)開店が遅い時がある。休日品数少ない。

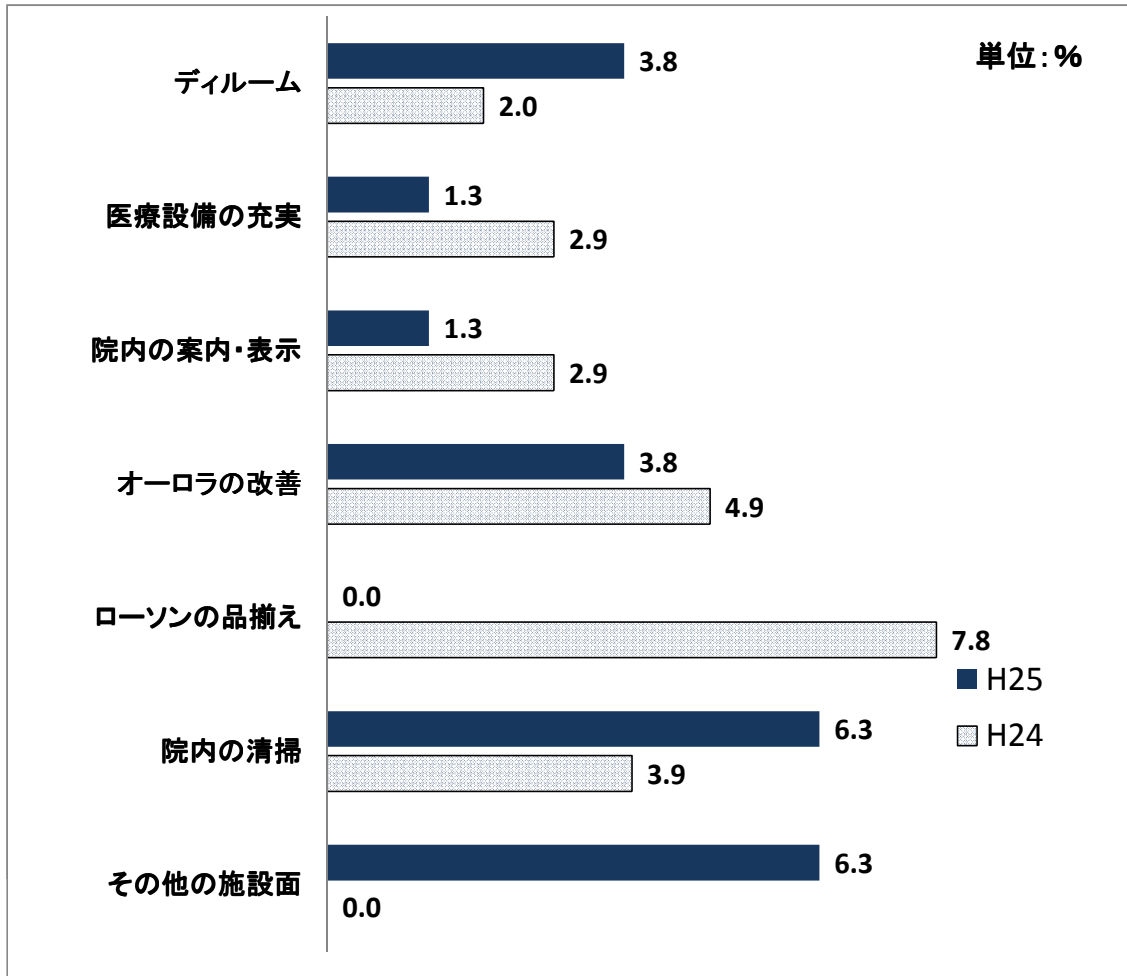
【入院生活について】



4. 改善要望事項

P7

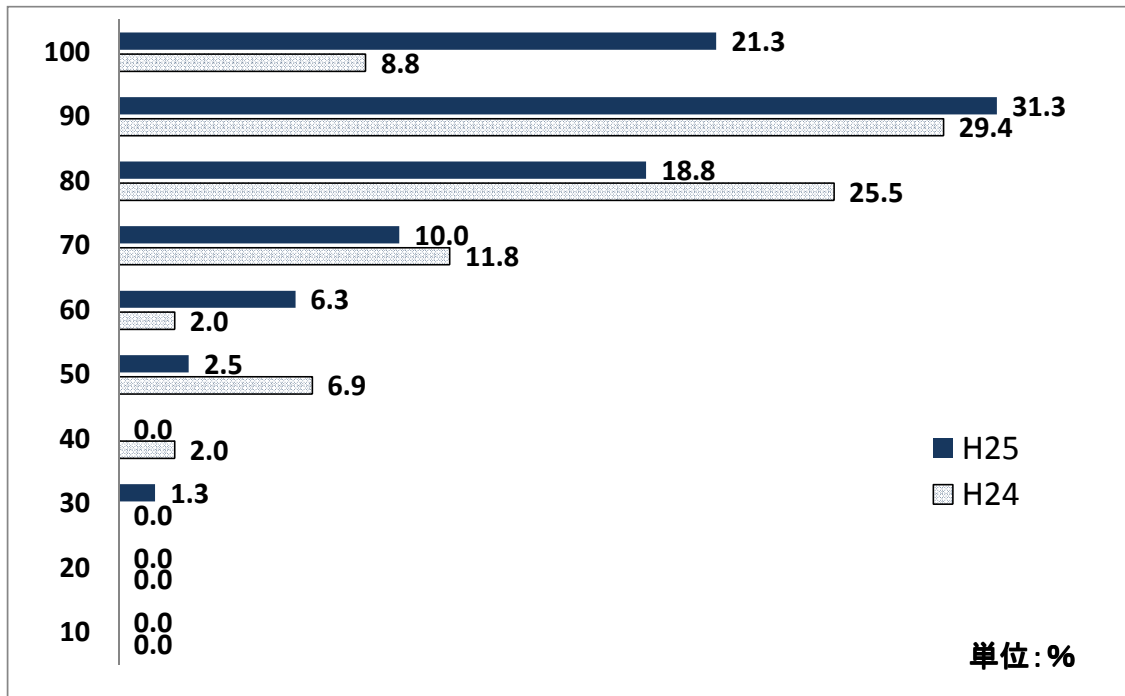
【病院の改善要望事項について】



【病院の改善要望事項の回答者と割合(複数回答)】

平成25年度	ディルーム	医療設備の充実	院内の案内・表示	オーロラの改善	ローソンの品揃え	院内の清掃	その他の施設面	無回答	合計
人数	3	1	1	3	0	5	5	67	85
割合%	3.8	1.3	1.3	3.8	0.0	6.3	6.25	83.8	106.3

【病院の点数評価】



【病院の点数評価～回答者数と割合】

	点数	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	未記入	合計
H24年度	人数	0	0	0	2	7	2	12	26	30	9	14	102
	割合%	0.0	0.0	0.0	2.0	6.9	2.0	11.8	25.5	29.4	8.8	13.7	100
H25年度	人数	0	0	1	0	2	5	8	15	25	17	7	80
	割合%	0.0	0.0	1.3	0.0	2.5	6.3	10.0	18.8	31.3	21.3	8.8	100

【病院の点数評価～70点以上・60点以下】

