

患者満足度調査(入院) 報告書

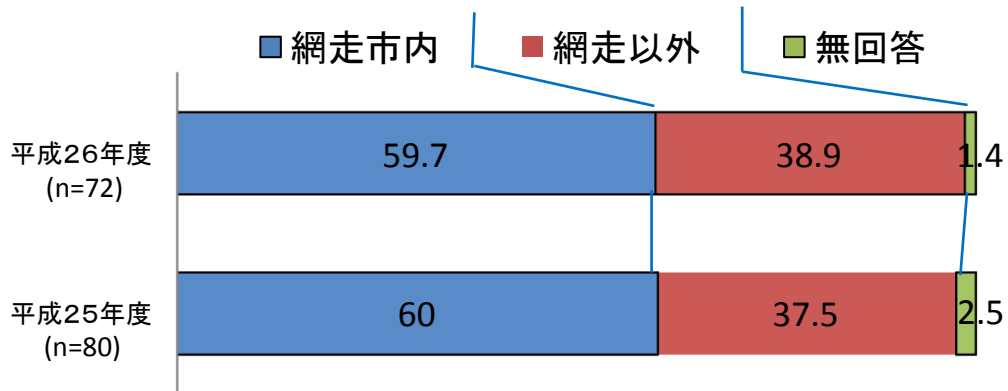
平成27年2月12日
サービス向上委員会
患者満足度調査部会

入院の患者満足度調査は平成26年11月17日～21日にアンケートが実施された。
アンケートは103枚配布し72枚が回収された。(回収率69.9%)
平成27年2月9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。

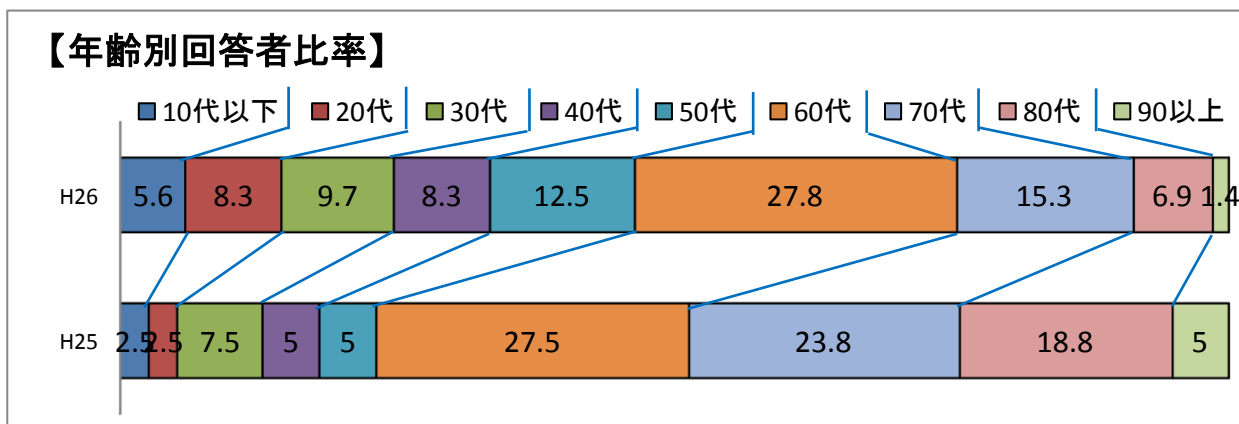
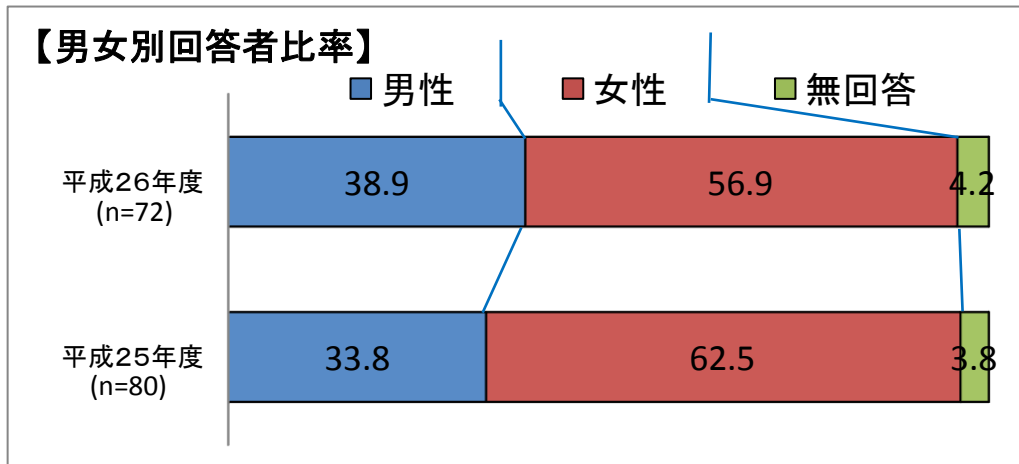
目次

- 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



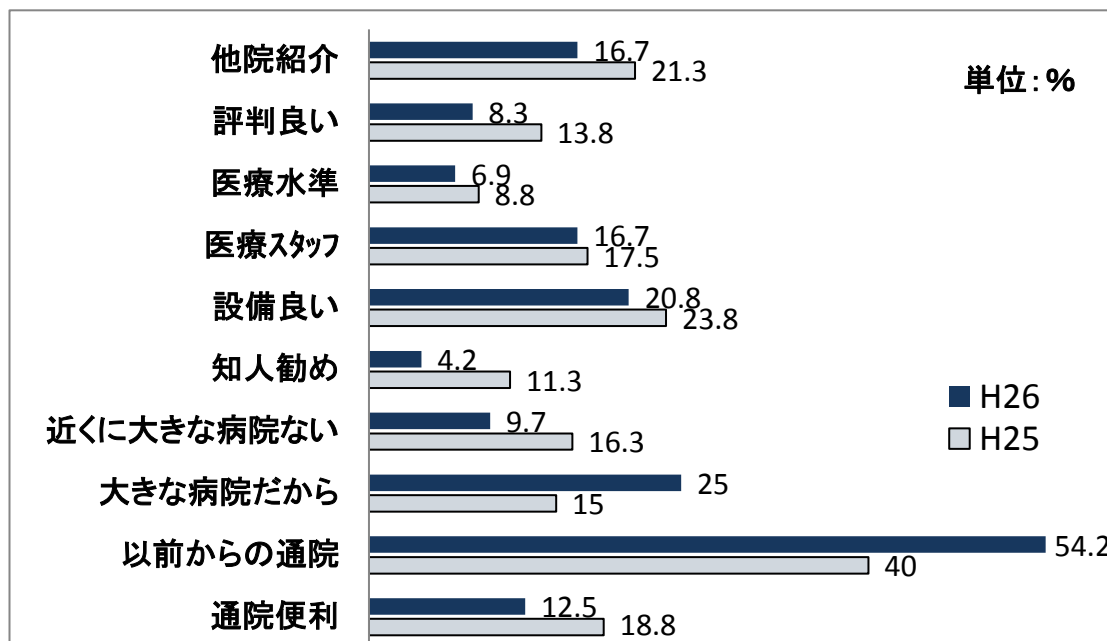
2. 性別、年齢



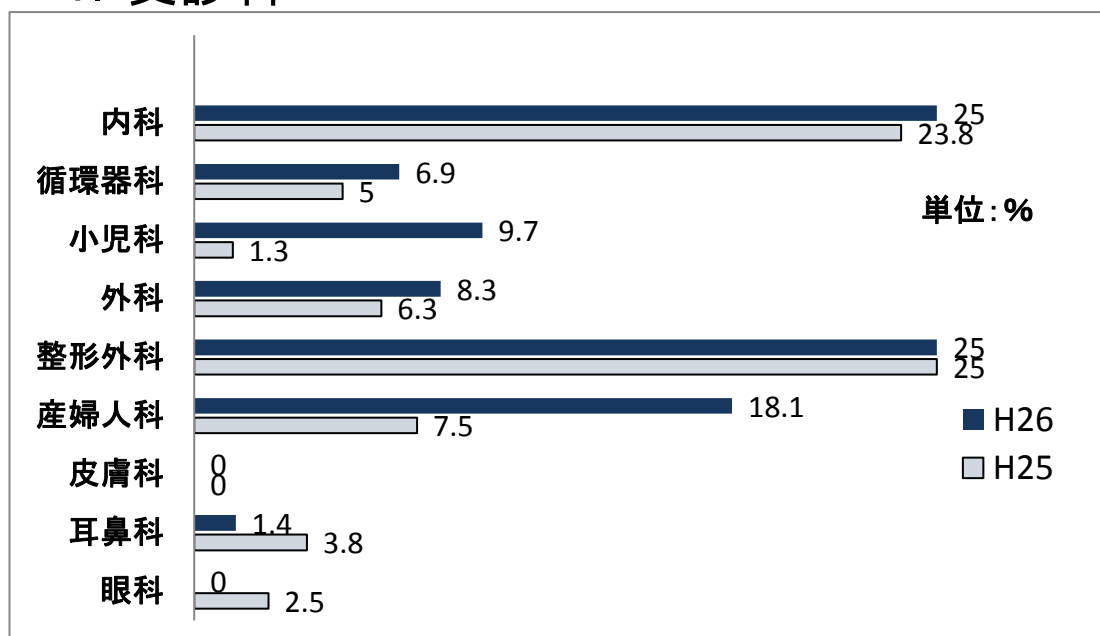
【年齢別回答者数】

	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26年度	4	6	7	6	9	20	11	5	1	3	72
平成25年度	2	2	6	4	4	22	19	15	4	2	80

3. 病院の選択理由(複数選択)

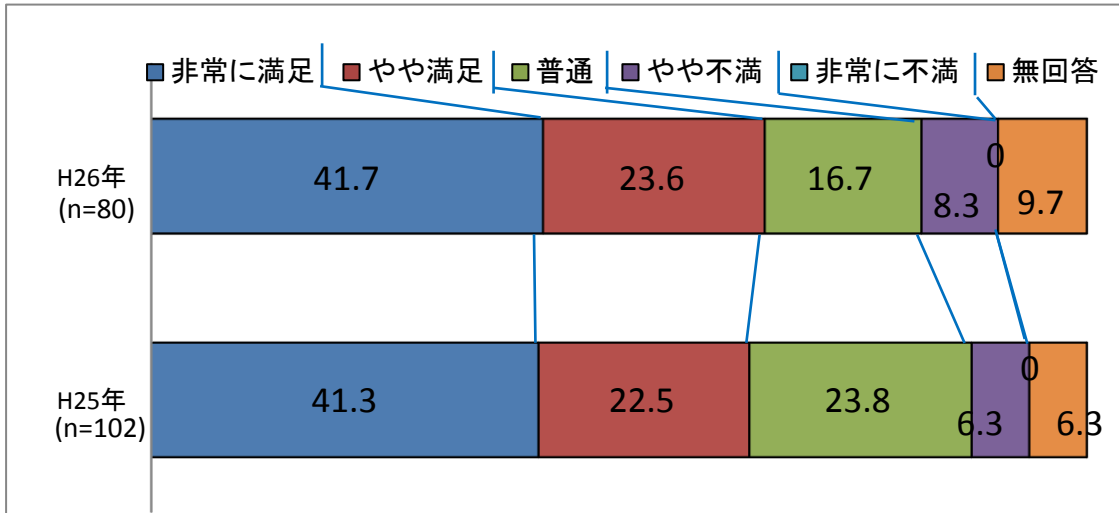


4. 受診科

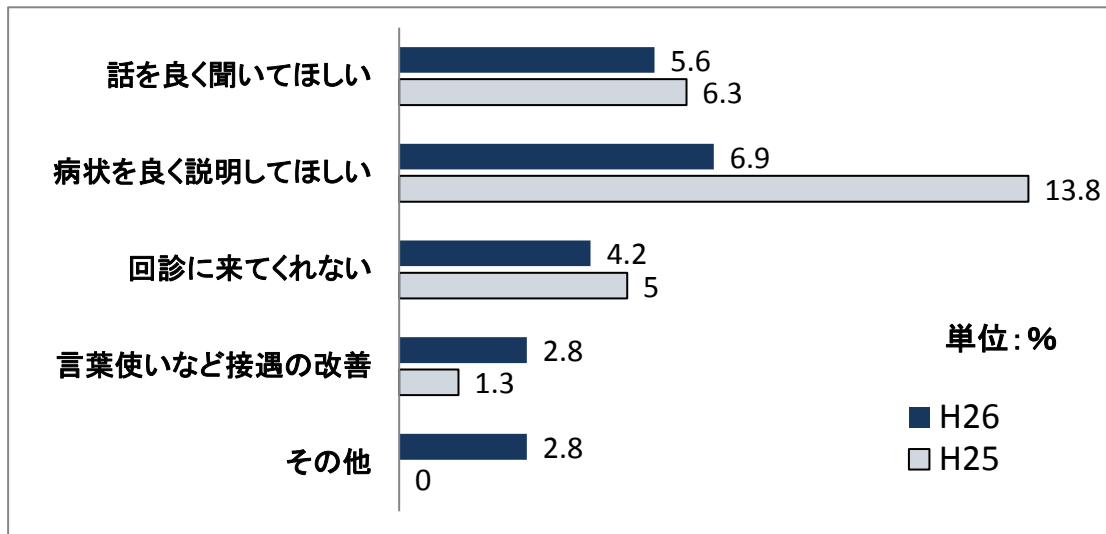


平成26年度	内科	循環器科	小児科	外科	整形外科	産婦人科	皮膚科	耳鼻科	眼科	無回・複数	合計
人数	18	5	7	6	18	13	0	1	0	4	72
割合%	25.0	6.9	9.7	8.3	25.0	18.1	0.0	1.4	0.0	5.6	100

【医師の病状・治療方針等の説明】



【不満を感じた内容】

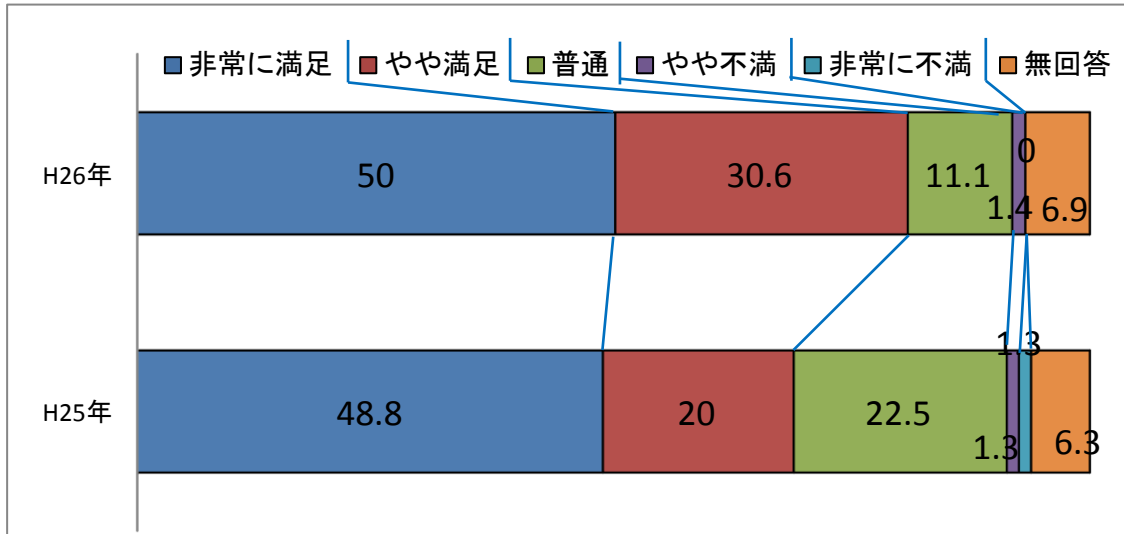


【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

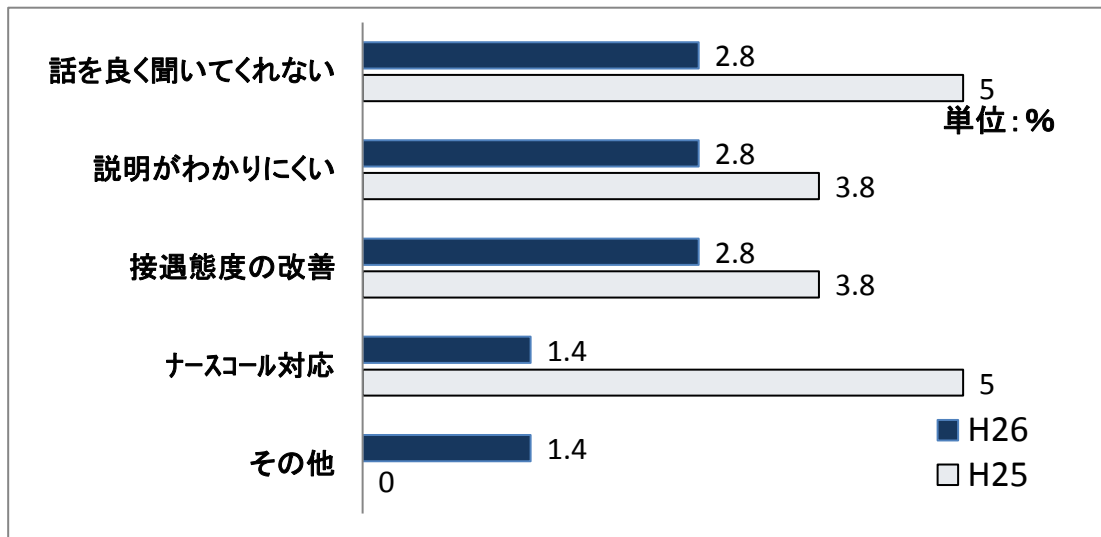
平成26年度	話を聞いて	病状説明	回診	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	4	5	3	2	2	63	79
割合%	5.6	6.9	4.2	2.8	2.8	87.5	109.7

2. 病院職員の言動・態度について(看護師)

【看護師の言動・態度・説明】



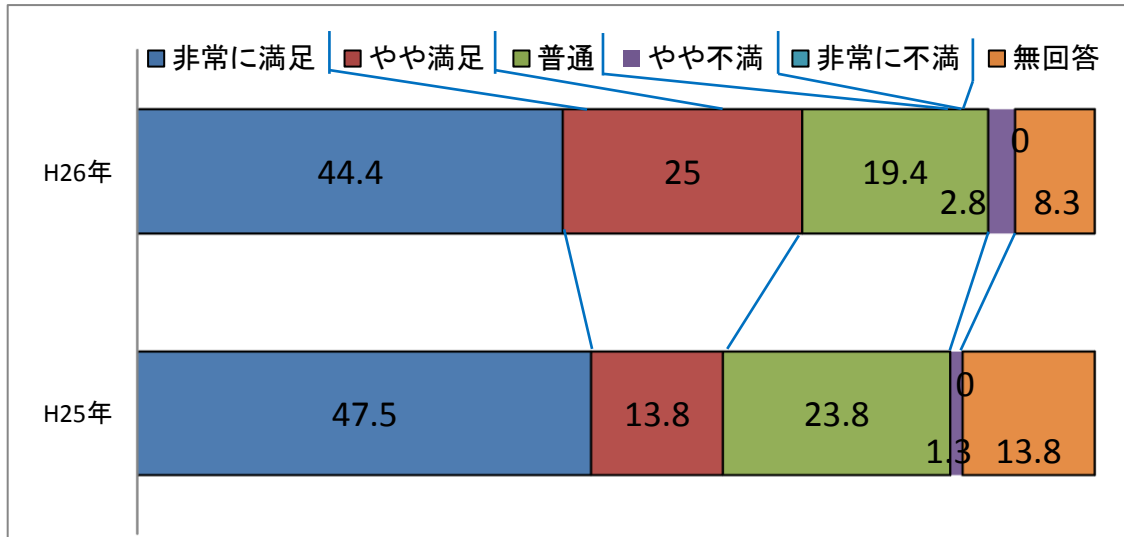
【不満を感じた内容】



【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成26年度	話を聞いて	説明	待遇改善	ナースコール	その他	無回答	合計
人数	2	2	2	1	1	68	76
割合%	2.8	2.8	2.8	1.4	1.4	94.4	105.6

【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26年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	1	3	1	1	68	74
割合%	1.4	4.2	1.4	1.4	94.4	102.8

【言動・態度・説明などで気になったその他の職員】

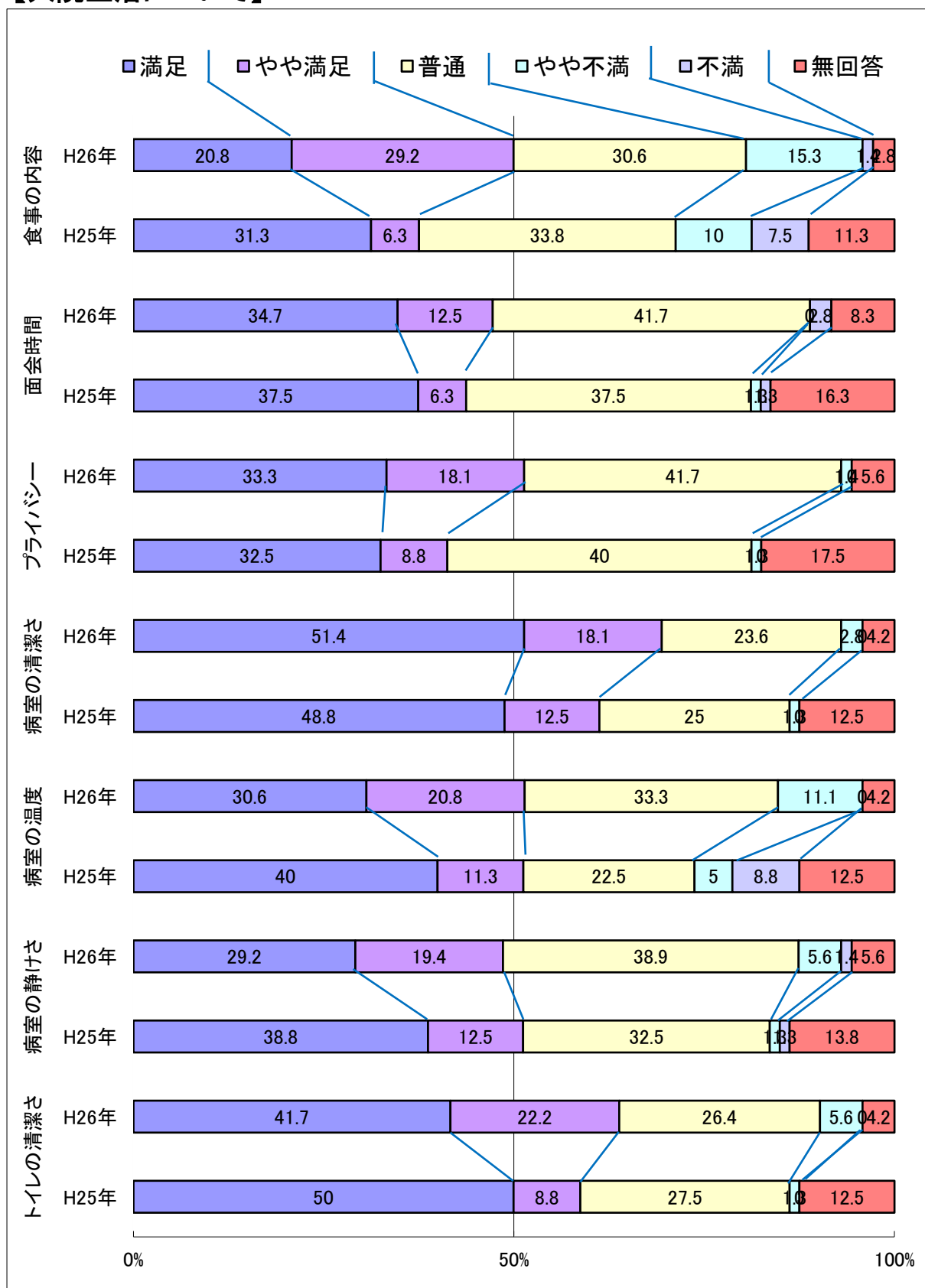
平成26年度	薬剤師	放射線	臨床検査	理学療法	臨床工学	栄養士	
人数	0	0	0	0	0	0	
割合%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
			事務員	ローソン	清掃員	無回答	合計
			0	1	0	71	72
			0.0	1.4	0.0	98.6	100.0

【その他の職員～内容について】

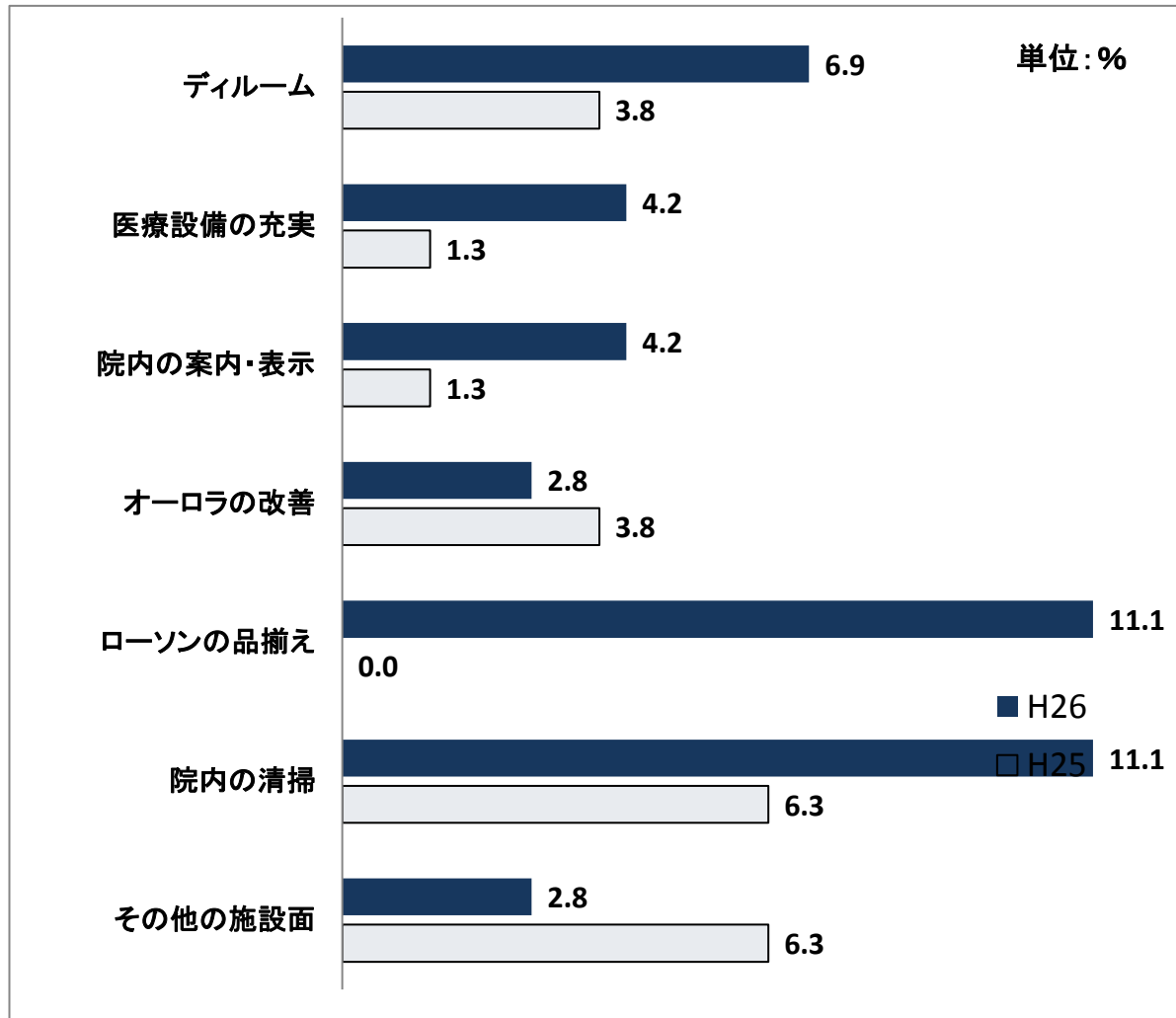
当院に関するご意見欄に記入されていた内容

(ローソン)品物聞いたらわからないと確認もしてくれなかった。

【入院生活について】



【病院の改善要望事項について】

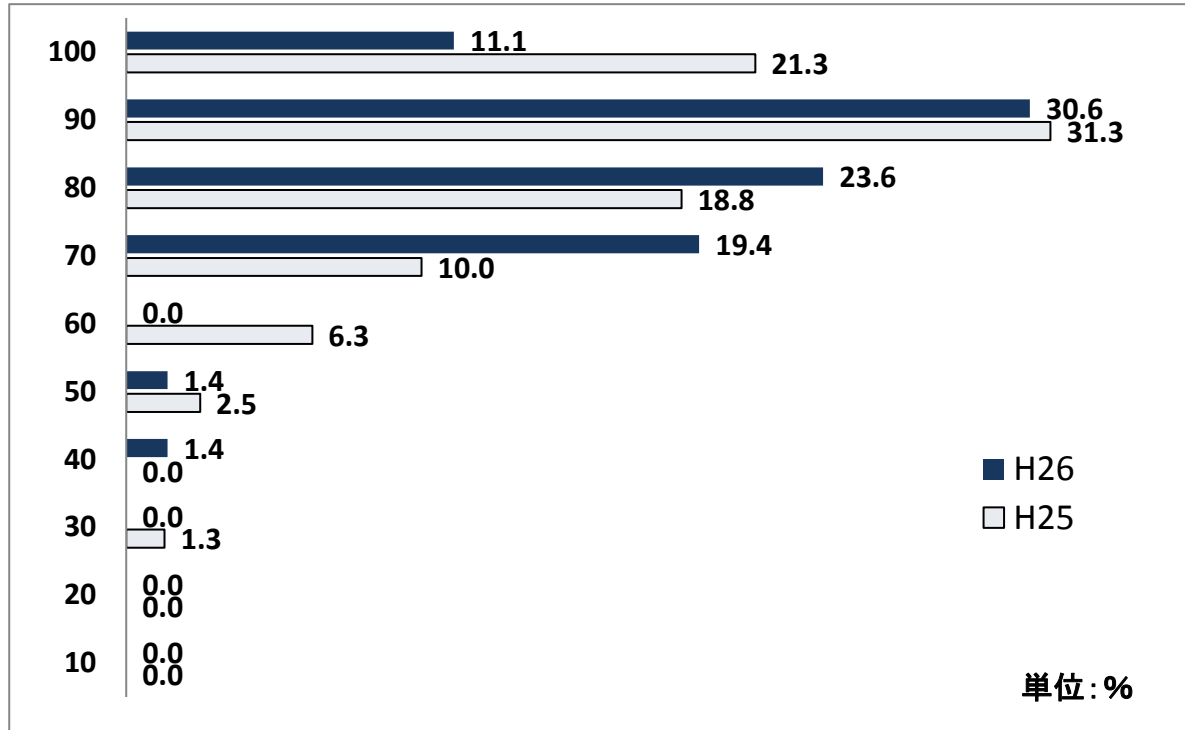


【病院の改善要望事項の回答者と割合 (複数回答)】

平成26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	5	3	3	2	8	8	2	52	83
割合%	6.9	4.2	4.2	2.8	11.1	11.1	2.8	72.2	115.3

その他の施設面: 軽く暖かい布団がほしい。
加湿器の設置してほしい。

【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
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
H26年度	人数	0	0	0	1	1	0	14	17	22	8	9	72
	割合%	0.0	0.0	0.0	1.4	1.4	0.0	19.4	23.6	30.6	11.1	12.5	100

【病院の点数評価～70点以上・60点以下】

