

患者満足度調査(入院) 報告書

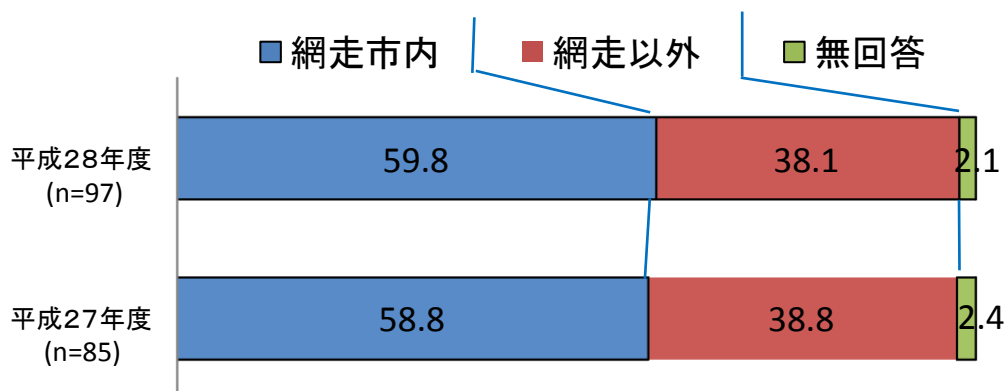
平成29年1月11日
サービス向上委員会
患者満足度調査部会

入院の患者満足度調査は平成28年11月14日～18日にアンケートを実施した。
アンケートは132枚配布し97枚が回収された。(回収率73%)
平成29年1月10日に実施した調査部会でまとめたアンケート結果を報告する。

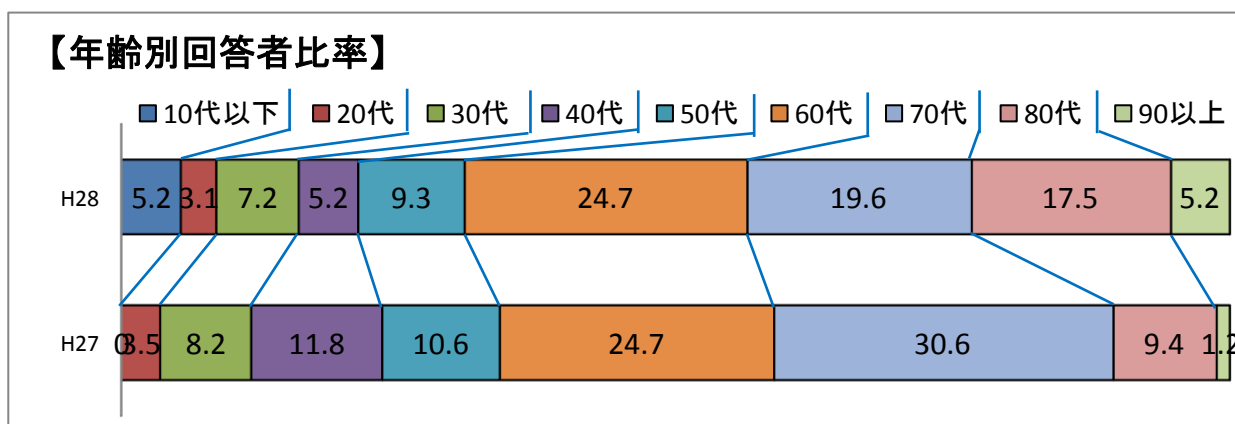
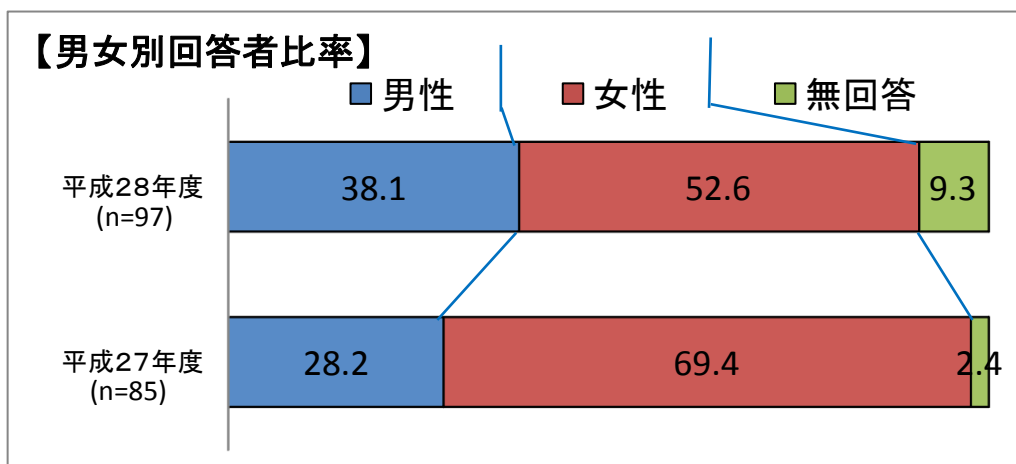
目次

- 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



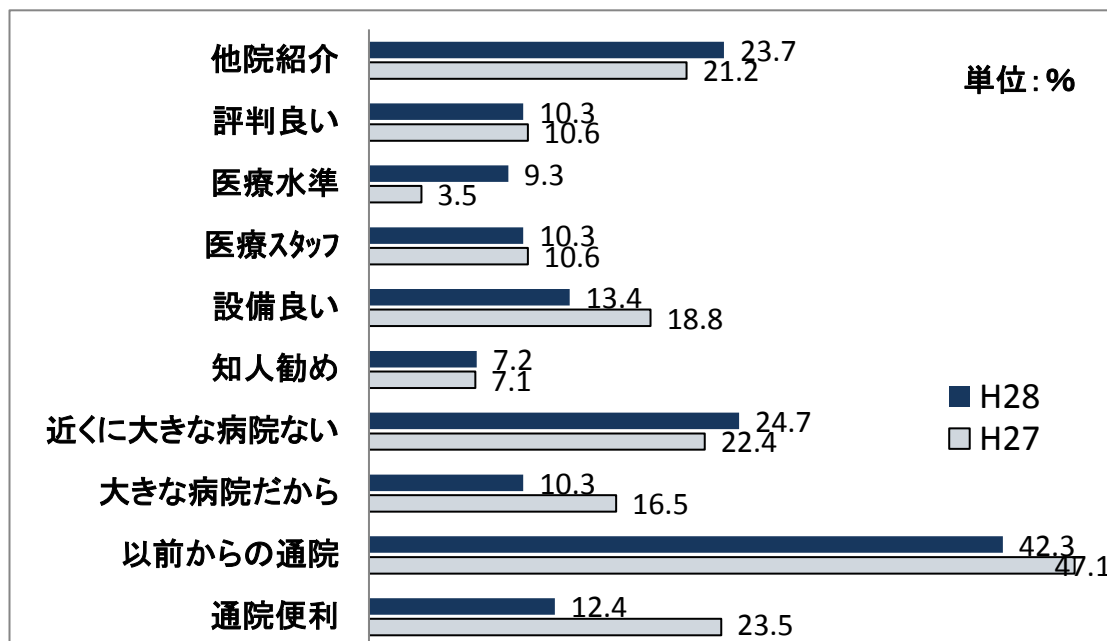
2. 性別、年齢



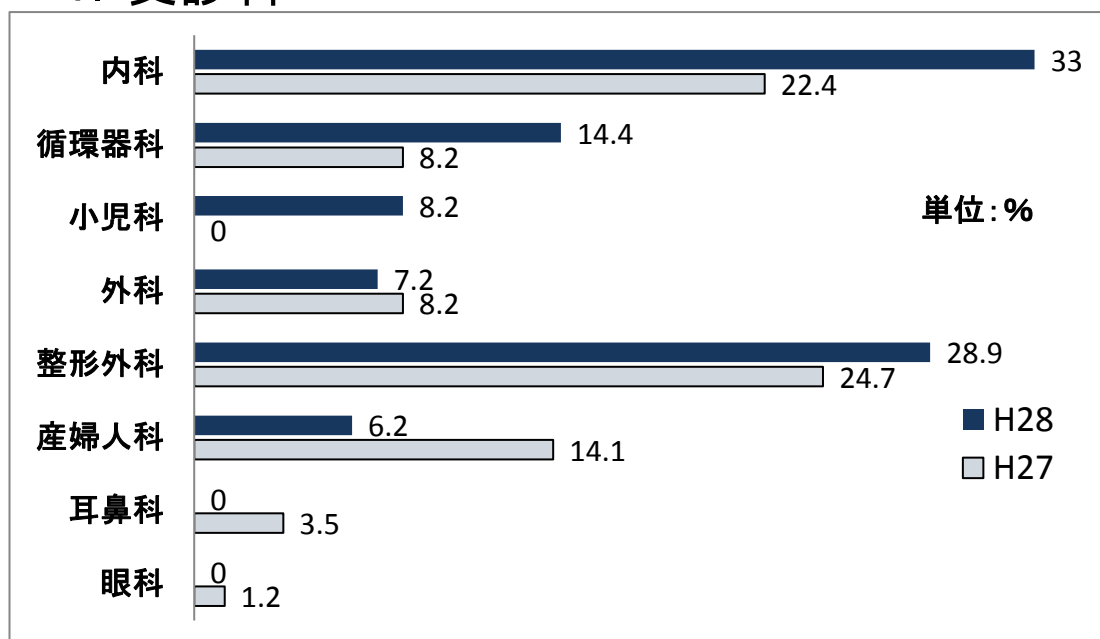
【年齢別回答者数】

	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28年度	5	3	7	5	9	24	19	17	5	3	97
平成27年度	0	3	7	10	9	21	26	8	1	0	72

3. 病院の選択理由(複数選択)

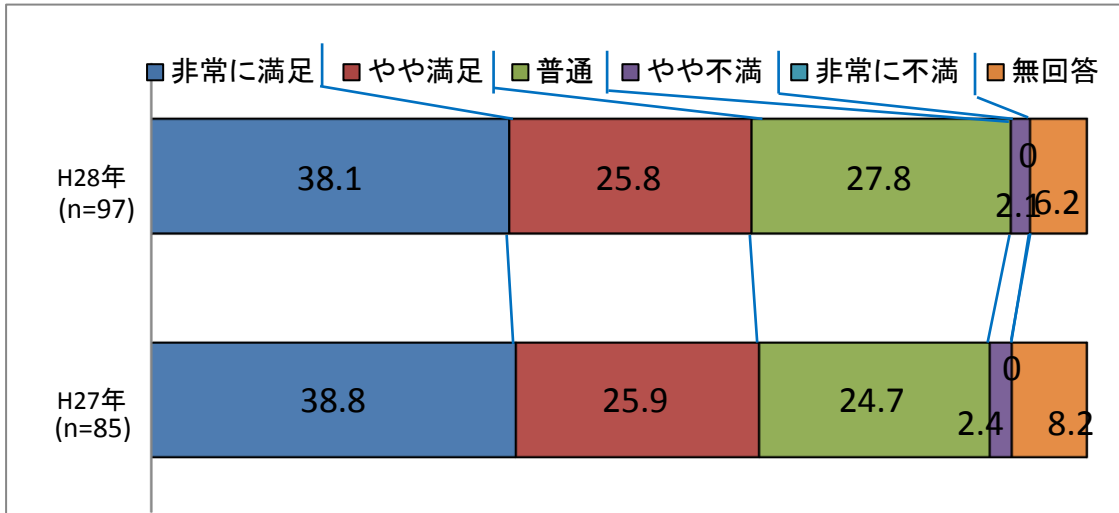


4. 受診科

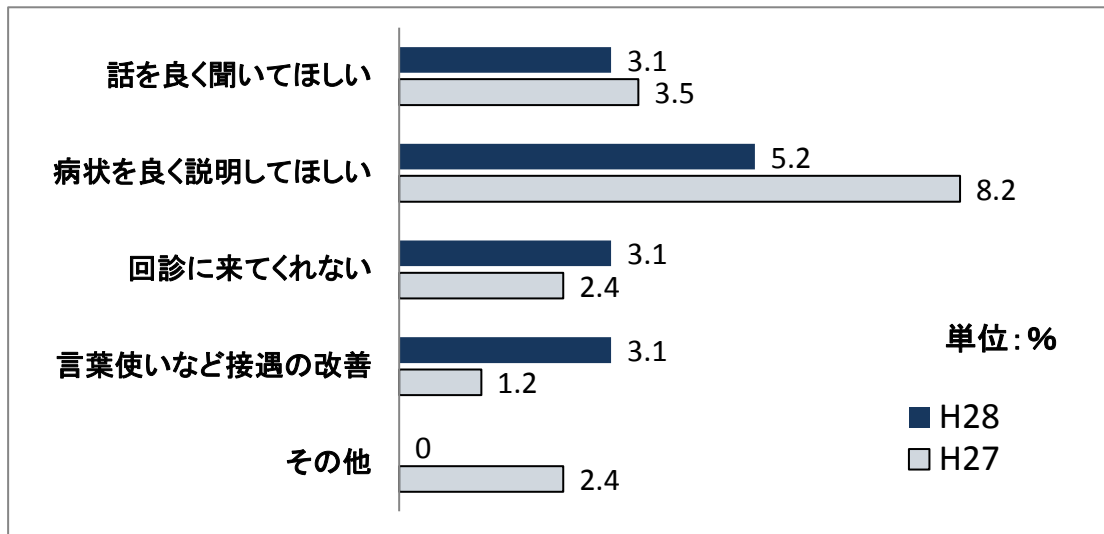


平成28年度	内科	循環器科	小児科	外科	整形外科	産婦人科	耳鼻科	眼科	無回・複数	合計
人数	32	14	8	7	28	6	0	0	2	97
割合%	33.0	14.4	8.2	7.2	28.9	6.2	0.0	0.0	2.1	100

【医師の病状・治療方針等の説明】



【不満を感じた内容】

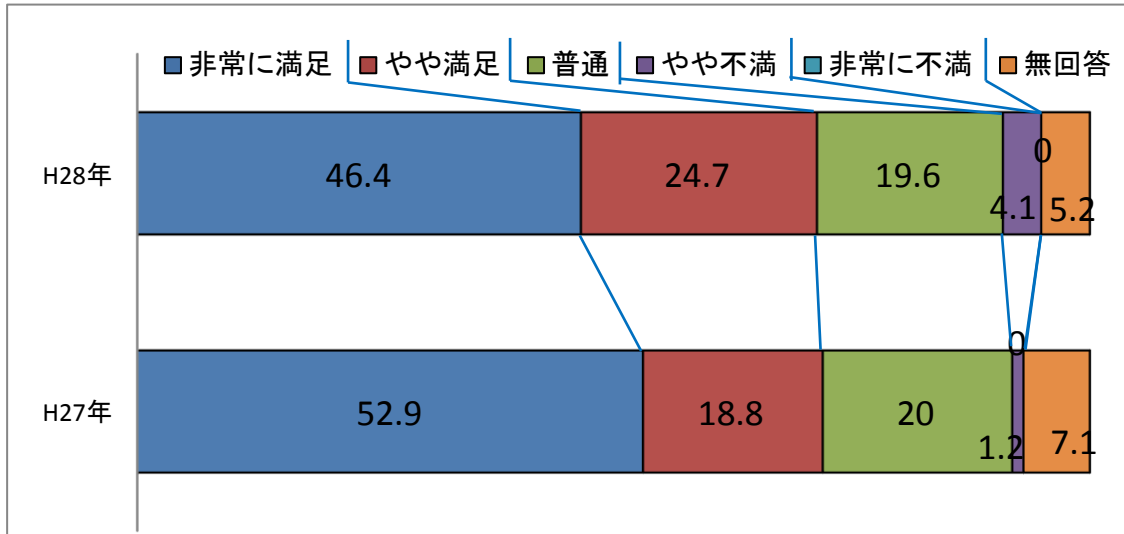


【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

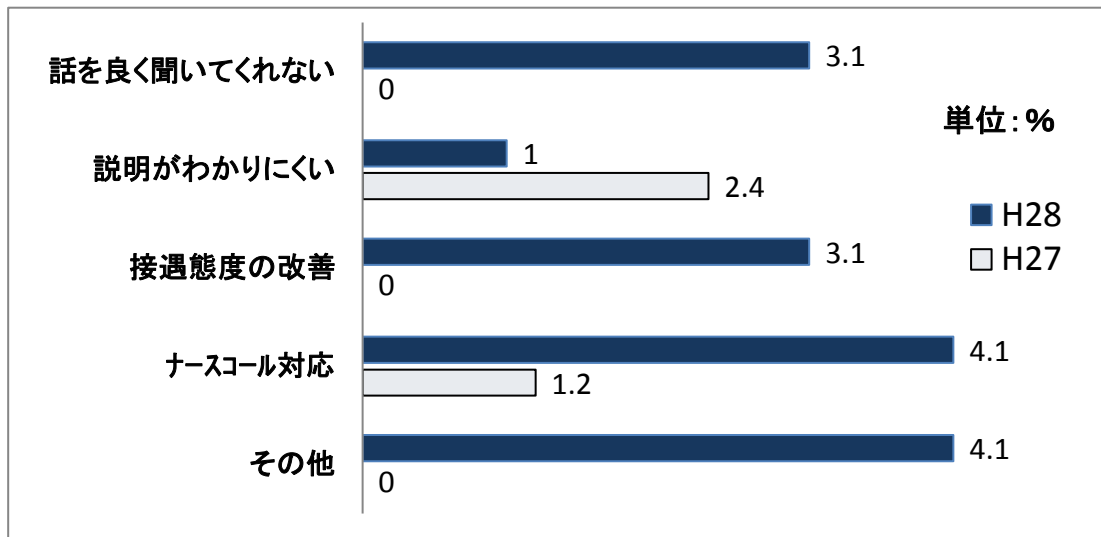
平成28年度	話を聞いて	病状説明	回診	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	3	5	3	3	0	87	101
割合%	3.1	5.2	3.1	3.1	0.0	89.7	104.1

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】

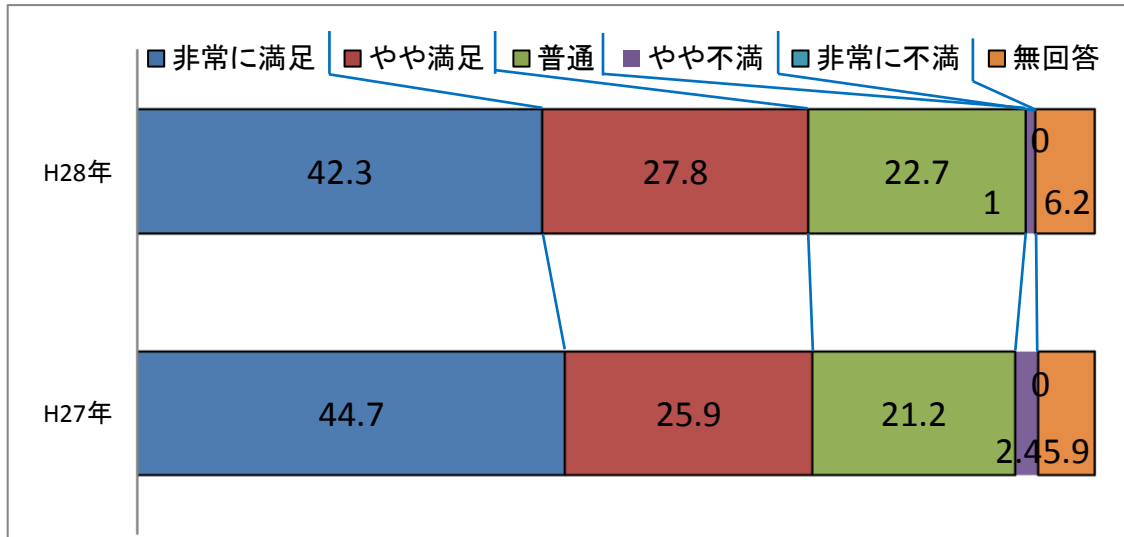


【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成28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	3	1	3	4	4	87	102
割合%	3.1	1.0	3.1	4.1	4.1	89.7	105.2

その他の記載: ・なんでも時間がかかる。
・名札がない。

【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28年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	0	0	1	0	96	97
割合%	0.0	0.0	1.0	0.0	99.0	100.0

【言動・態度・説明などで記入のあったその他の職員】

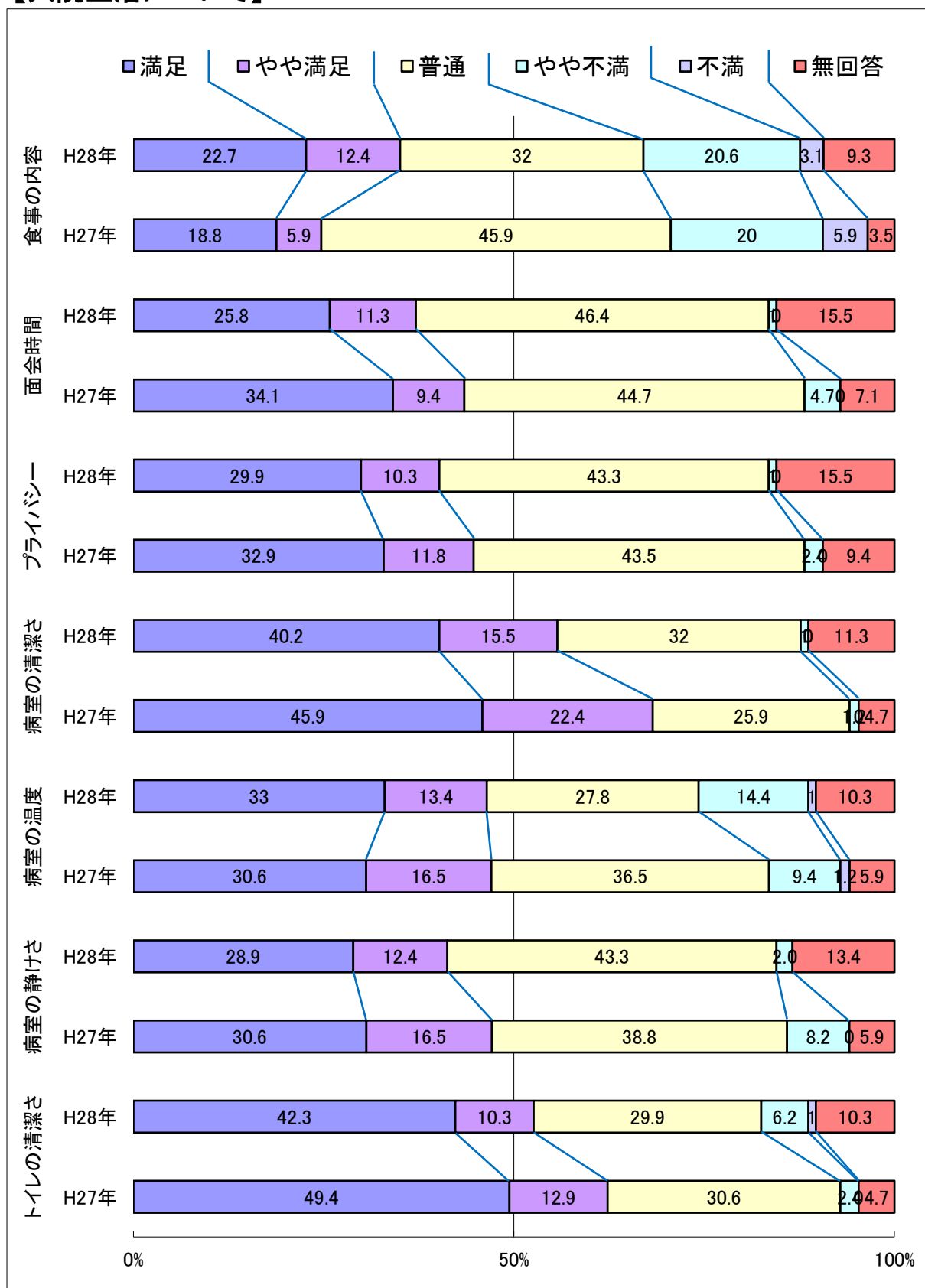
平成28年度	薬剤師	放射線	臨床検査	理学療法	臨床工学	栄養士
人数	1	0	0	4	0	0
割合%	1.0	0.0	0.0	4.1	0.0	0.0
	事務員	ローソン	清掃員	無回答	合計	
	1	1	3	87	97	
	1.0	1.0	3.1	89.7	100.0	

【その他の職員～内容について】

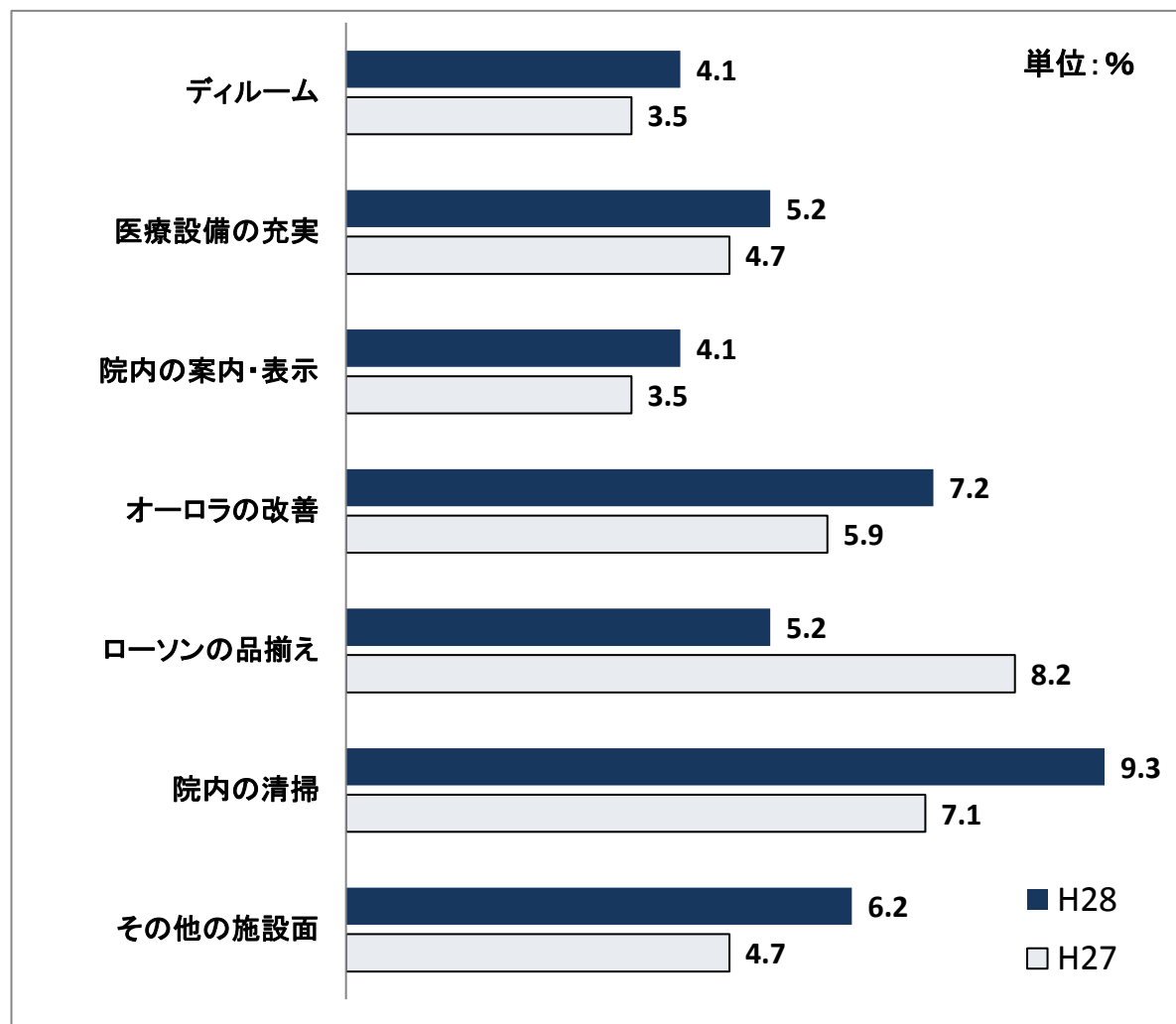
当院に関するご意見欄に記入されていた内容

- 薬剤師： 専門職として流石に凄いなと感じた。前任者と同様、的確指導で満足です。
- 栄養士： 辛い時に対応法を知らせて頂き何度か経過を観察して安定まで世話になりました。
- 理学療法士： とても接遇態度が良い。一生懸命説明してくれ、色々助かります。
- 事務員： 態度が悪い。
- 清掃員： 朝からうるさい。

【入院生活について】



【病院の改善要望事項について】

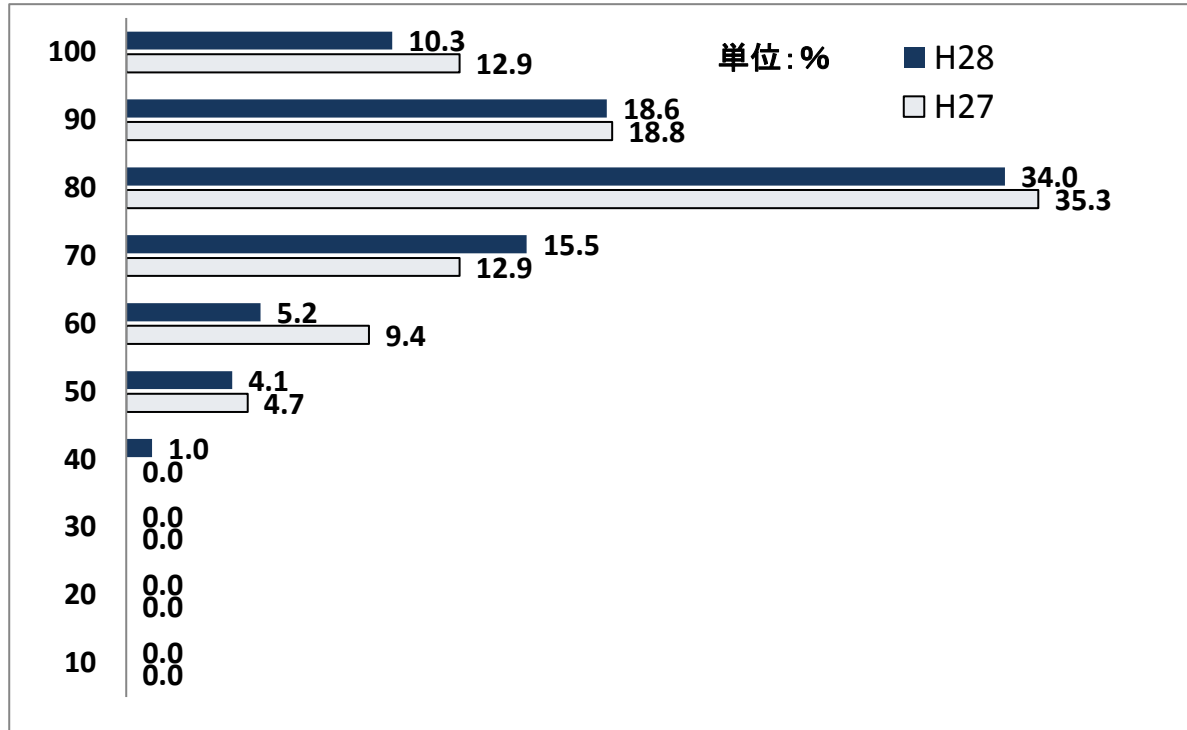


【病院の改善要望事項の回答者と割合 (複数回答)】

平成28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	4	5	4	7	5	9	6	71	111
割合%	4.1	5.2	4.1	7.2	5.2	9.3	6.1856	73.2	114.4

- その他の施設面:
- ・乾燥し過ぎで湿度が保たれていない。加湿器の設置。
 - ・授乳室が2階にしかないので、外来の時は会計、薬にさっと行けない。
 - ・病室内の寒暖の差が大きい。
 - ・シャワー室は男女別の方が良い。
 - ・個室を増やしてほしい。入室希望が何人もいた。

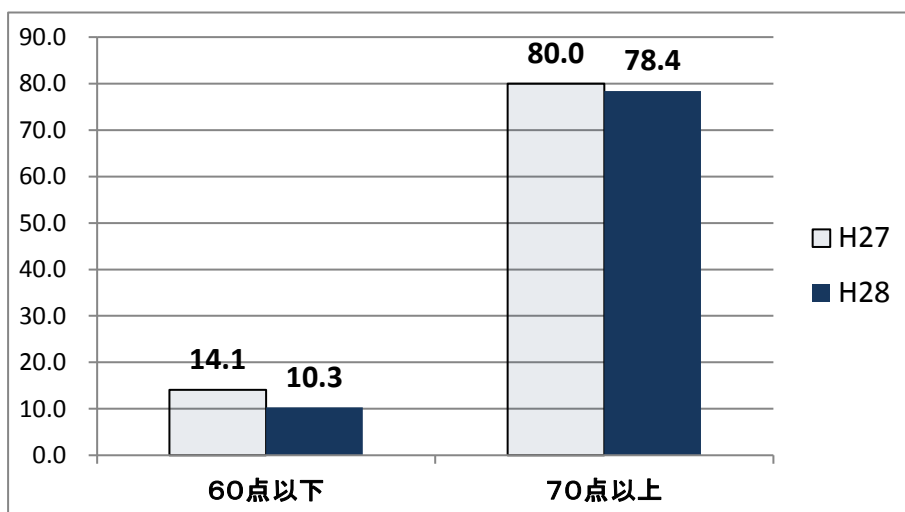
【病院の点数評価】



【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
H28年度	人数	0	0	0	1	4	5	15	33	18	10	11	97
	割合%	0.0	0.0	0.0	1.0	4.1	5.2	15.5	34.0	18.6	10.3	11.3	100
H27年度	人数	0	0	0	0	4	8	11	30	16	11	5	85
	割合%	0.0	0.0	0.0	0.0	4.7	9.4	12.9	35.3	18.8	12.9	5.9	100

【病院の点数評価～70点以上・60点以下】



1. 患者属性

- ・ 住所は市内59.8%、市外38.1%で昨年と変わりありません。
- ・ 性別は男性が38.1%、女性が52.6%で昨年より男性比率が増えました。
- ・ 年齢構成は10歳代以下、80歳代が増加、40歳代、70歳代が減少しました。
- ・ 病院の選択理由(複数回答)については「以前からの通院」が42.3%続いて「近くに大きな病院ない」24.7%、「他院紹介」23.7%、でした。
- ・ 受診科は内科が33.7%で最も多く、整形外科28.9%、循環器科14.4%でした。

2. 職員の言動・態度について

- ・ 入院では、医師の病状・治療方針等の説明、看護師、看護助手の言動・態度・説明について、個別にアンケートを実施しました。
- ・ 医師の病状・治療方針等の説明では「非常に満足」「やや満足」を合わせると63.9%で昨年とほぼ同じでした。
不満を感じた内容については「病状を良く説明してほしい」が5.2%で最も多く挙げられていました。
- ・ 看護師の言動・態度・説明では「非常に満足」「やや満足」を合わせると71.1%で昨年とほぼ同じでした。
- ・ 看護助手の言動・態度・説明では「非常に満足」「やや満足」を合わせて70.1%と昨年とほぼ同じでした。
- ・ その他の職員では薬剤師、栄養士、理学療法士の対応の良さが挙げられ、事務員の態度、清掃時の騒音が挙げられました。

3. 入院生活について

- ・ 入院生活については「満足」「やや満足」の割合が昨年より「食事の内容」以外は全体的に減少した。

4. 改善要望事項

- ・ 最も多く挙げられた項目は「院内の清掃」で、次いで「オーロラの改善」「その他の施設面」が挙げられています。
「その他の施設」では、乾燥対策(加湿器の設置)、個室、授乳室の増設などが挙げられました。

5. 病院評価

- ・ 70点以上の評価が78.4%と昨年比1.6%減で、60点以下10.3%で昨年比3.8%減少しています。