

平成29年度 患者様満足度調査（入院）の結果について

当院では、全てのご利用者を対象にアンケート調査を実施させていただいています。これは、皆様の率直な声から、当院への評価・満足度を把握し、問題点の改善や満足度の向上に役立てるためのものです。今回の調査でも多くの皆様から貴重なご意見をいただきありがとうございました。院内各部署で真剣に考え、よりよい病院づくりに反映させていきたいと考えております。

サービス向上委員会

入院

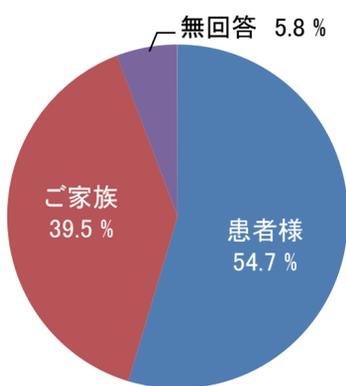
1 調査概要

- (1) 調査期間 平成29年12月～平成30年3月（12月から通年実施）
- (2) 対象者 期間中に入院した患者様
- (3) 内容 入院案内（冊子）に入れアンケート配布し、各病棟エレベータホール等に設置した回収BOXにて回収。

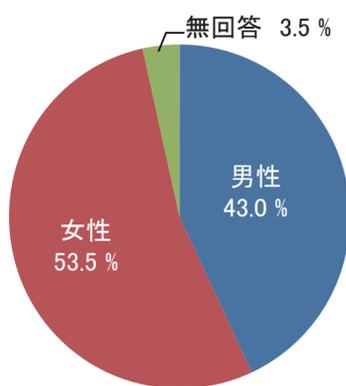
2 調査結果

(1) 回答者概要（回答者数 86人）

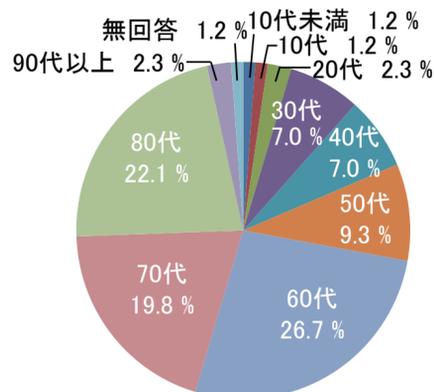
① 回答者



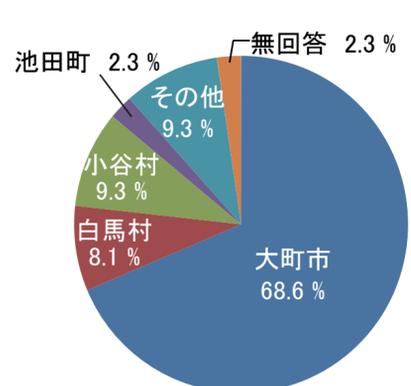
② 性別



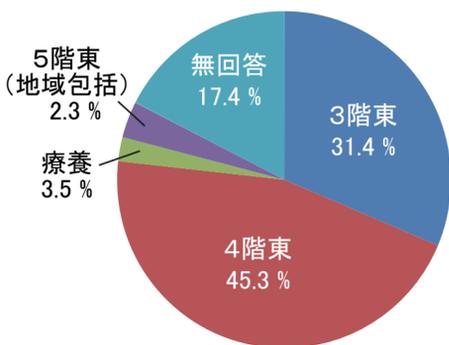
③ 年齢



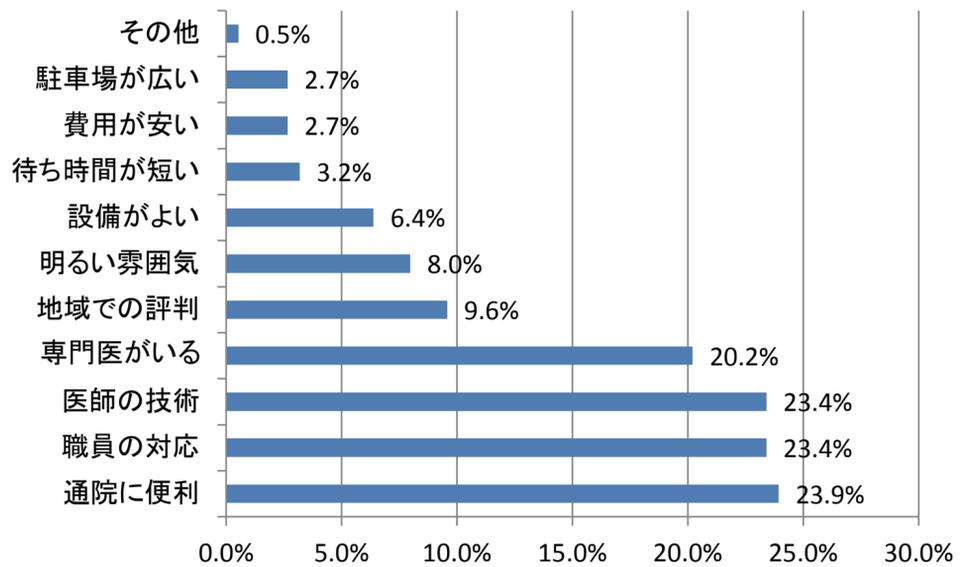
④ 住所



⑤ 入院した病棟

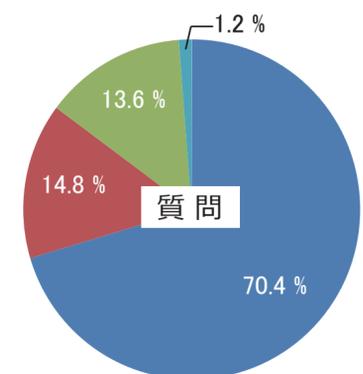
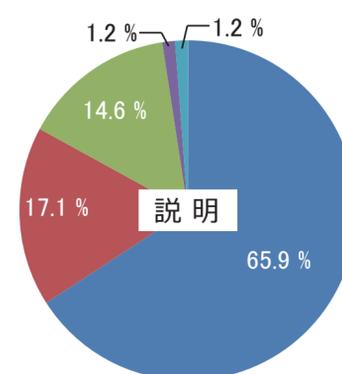
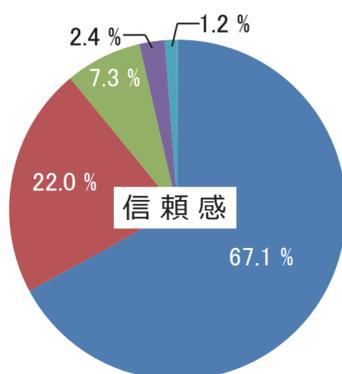
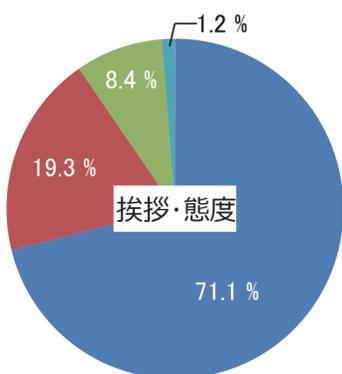
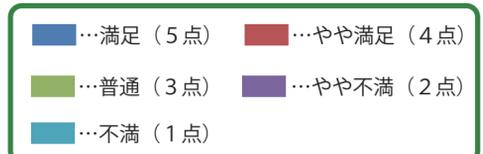


(2) 医療機関を選ぶ際に重視すること（選択肢3つ回答）



(3) 満足度

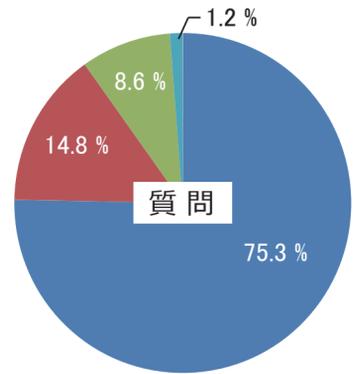
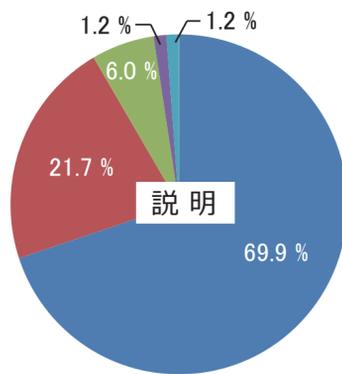
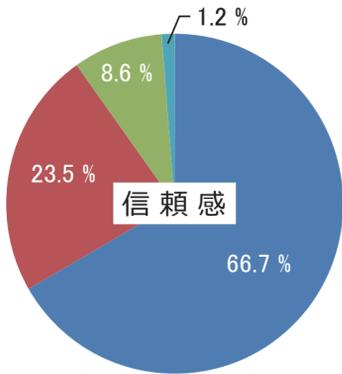
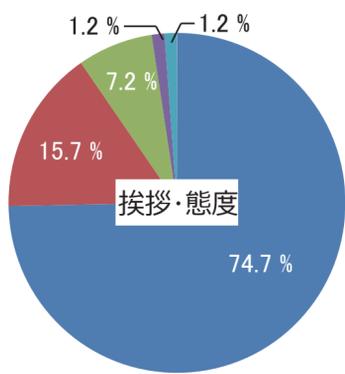
■ 医師の対応についての満足度



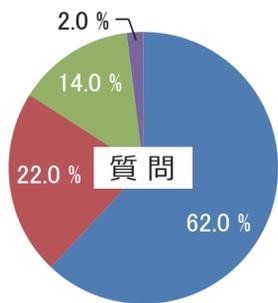
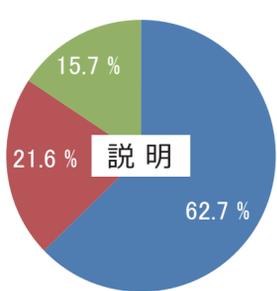
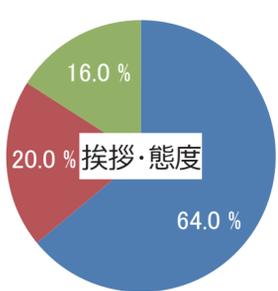
(3) 満足度 (続き)



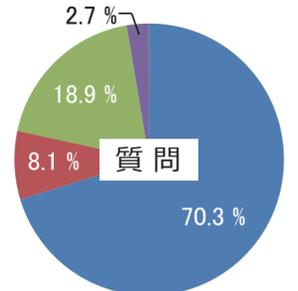
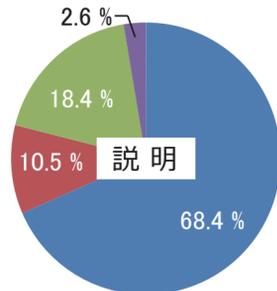
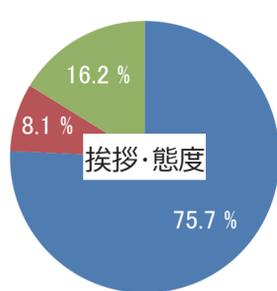
■ 看護師の対応についての満足度



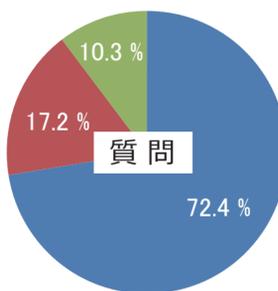
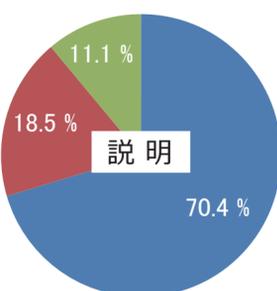
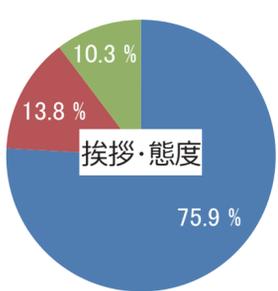
■ 薬剤師の対応についての満足度



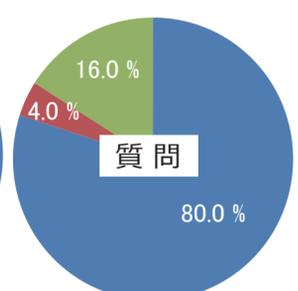
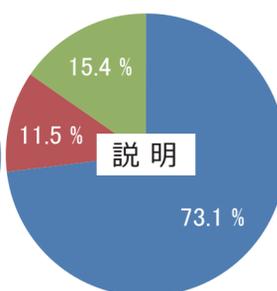
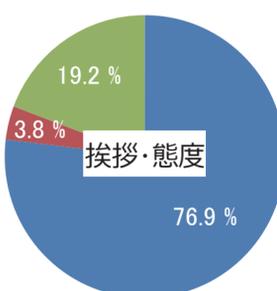
■ 栄養士の対応についての満足度



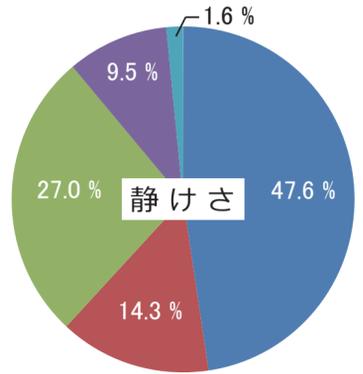
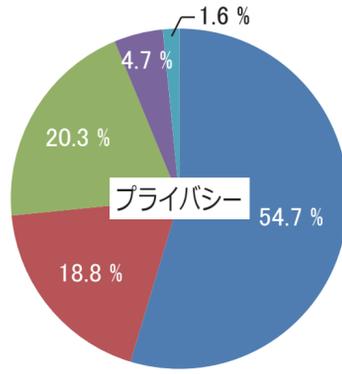
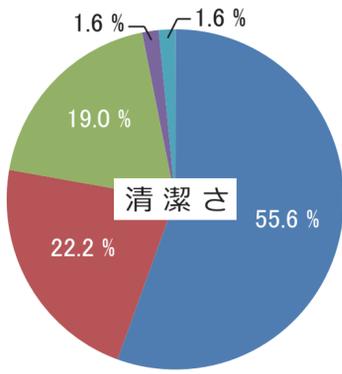
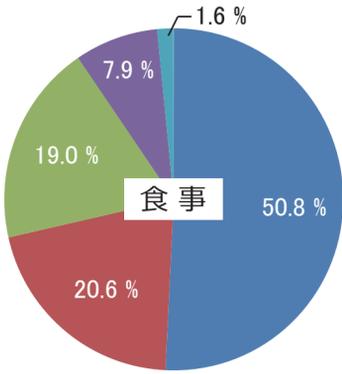
■ リハビリスタッフの対応についての満足度



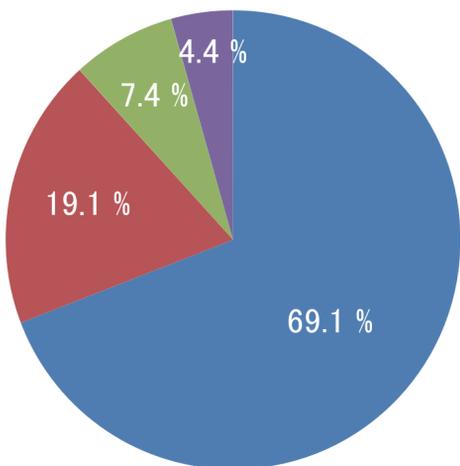
■ 相談員の対応についての満足度



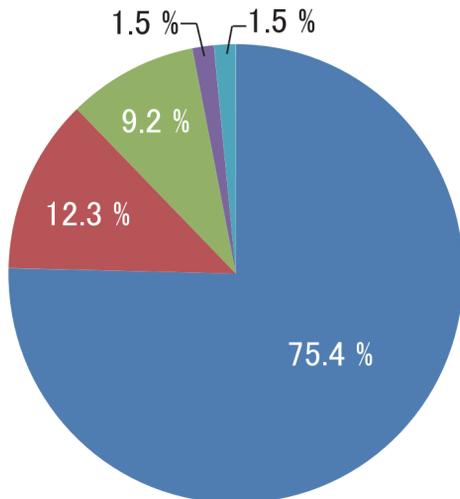
■ 入院中の環境についての満足度



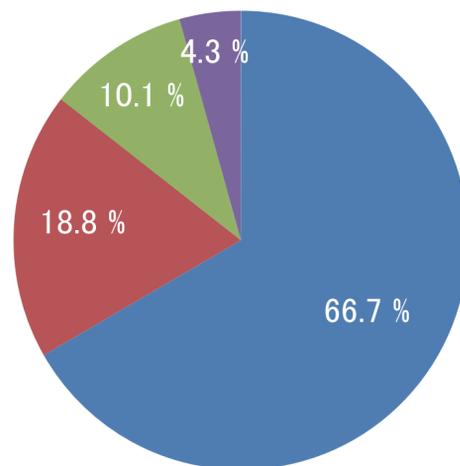
■ 診療についての満足度



■ 看護についての満足度



■ 病院全体の総合的な満足度



過去3年間の満足度比較（入院）

ポイントの算出方法

この調査の評価項目を数値化して（下記参照）、その平均を満足度のポイントとしています。

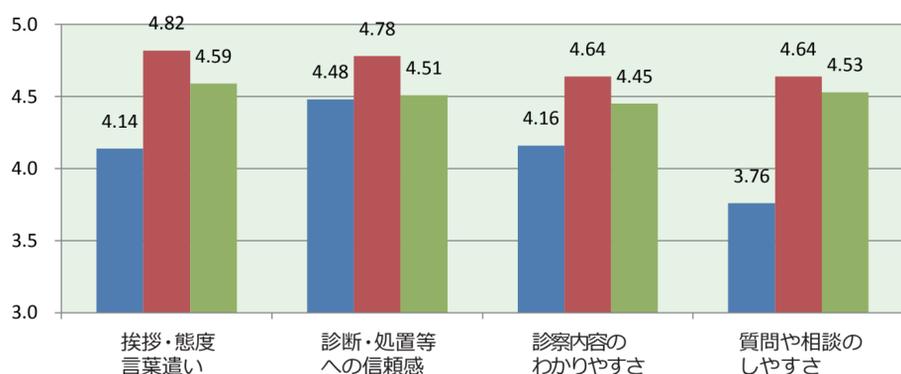
- 満足 5点
- やや満足 4点
- 普通 3点
- やや不満 2点
- 不満 1点

サービス向上委員会

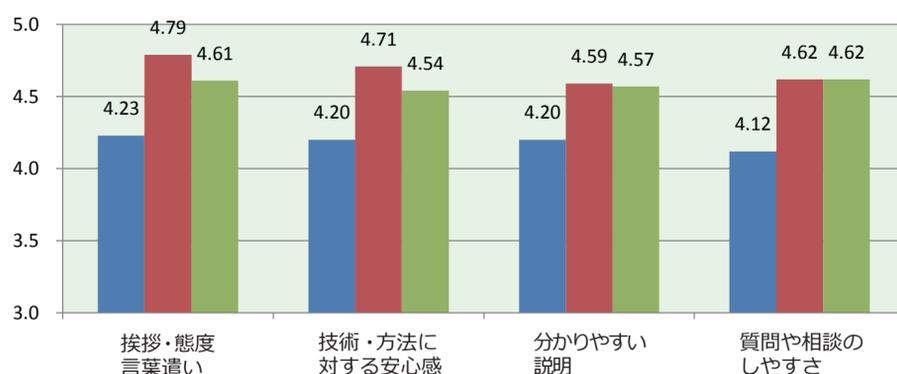
入院

H27 (26人) H28 (32人) H29 (86人)

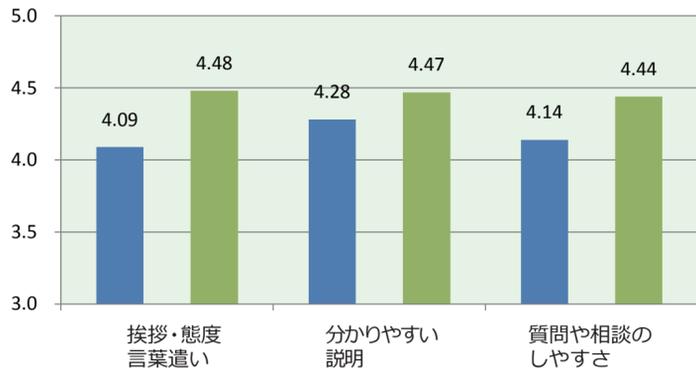
① 医師の対応



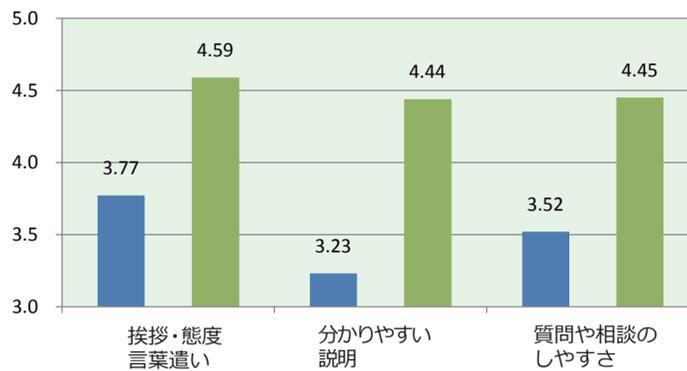
② 看護師の対応



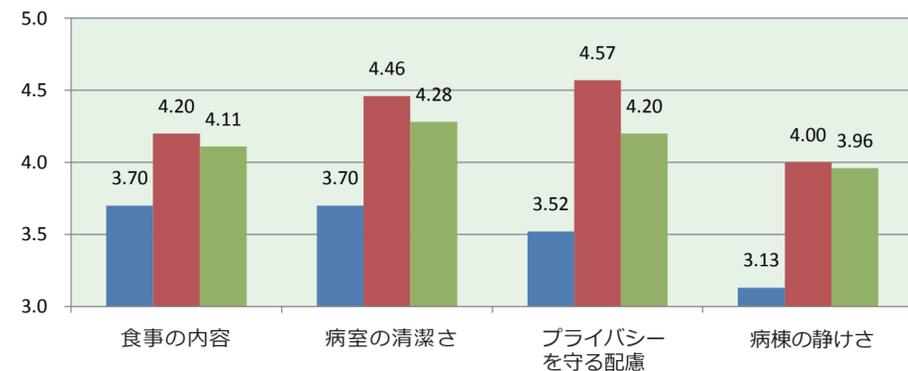
③ 薬剤師の対応（平成28年度は、未実施）



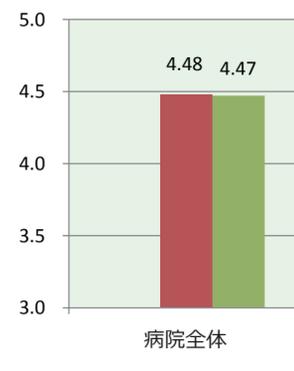
④ 栄養士の対応（平成28年度は、未実施）



⑦ 入院中の環境について



⑪ 病院全体（平成29年度から実施）



平成29年度結果について

- 全体ポイントの比較
過去3年間の平均ポイント（4.31）に比べ、平成29年度（4.42）は、0.11ポイント上回りました。
- 個別項目ポイントの比較
①医師、②看護師、⑦入院中の環境については、全項目で昨年度以下となりましたが、過去3年間平均と比べると、「医師 信頼感」以外の項目は、平成29年度が上回りました。