

平成22年度患者満足度調査

清水病院

調査概要

平成22年度患者満足度調査は、11月15日から12月28日にかけて外来、入院の二つの調査を実施した。外来は各診療科で、入院は各病棟ごと事務が配付（手渡依頼）し、それぞれ5カ所の回収箱により回収した。

入院に関する全体としての平均満足度は、昨年の4.33（五段階評価）を若干下回る4.23となった。十分満足と答えた人の割合も38.7%と昨年（44.0%）を下回った。

外来に関する全体としての平均満足度は、昨年の4.03（五段階評価）を上回る4.05となった。十分満足と答えた人の割合は22.7%と昨年（24.9%）を下回った。

		今年度			
		計	うち入院	うち外来	
アンケート票配付枚数		1,520	820	700	
アンケート票回収枚数		839	285	554	
(目標回収枚数)		(748)	(370)	(378)	
回収率			34.8%	79.1%	
記入者	本人	604	165	439	72.1%
	付添	234	120	114	27.9%
性別	男性	342	122	220	40.8%
	女性	496	162	334	59.2%
年齢	10歳未満	9	3	6	1.1%
	10歳代	14	5	9	1.7%
	20歳代	47	14	33	5.6%
	30歳代	92	21	71	11.0%
	40歳代	85	36	49	10.1%
	50歳代	126	47	79	15.0%
	60歳代	193	62	131	23.0%
	70歳代	187	61	126	22.3%
80歳以上	85	35	50	10.1%	
入院経験	入院はじめて	68	68		24.4%
	他院あり	68	68		24.4%
	当院あり	143	143		51.3%
外来経験	通院はじめて	28		28	5.1%
	2回目	33		33	6.0%
	3～10回	162		162	29.5%
	10回以上	326		326	59.4%

		昨年			
		計	うち入院	うち外来	
		1,300	700	600	
		780	366	414	
		(748)	(370)	(378)	
			52.3%	69.0%	
		531	200	331	68.4%
		245	163	82	31.6%
		326	155	171	42.1%
		449	208	241	57.9%
		4	1	3	0.5%
		3	3	0	0.4%
		43	25	18	5.5%
		70	30	40	9.0%
		87	37	50	11.2%
		114	58	56	14.7%
		196	90	106	25.3%
		181	83	98	23.3%
		78	36	42	10.1%
		71	71		20.4%
		100	100		28.7%
		177	177		50.9%
		15		15	3.7%
		25		25	6.2%
		126		126	31.1%
		239		239	59.0%

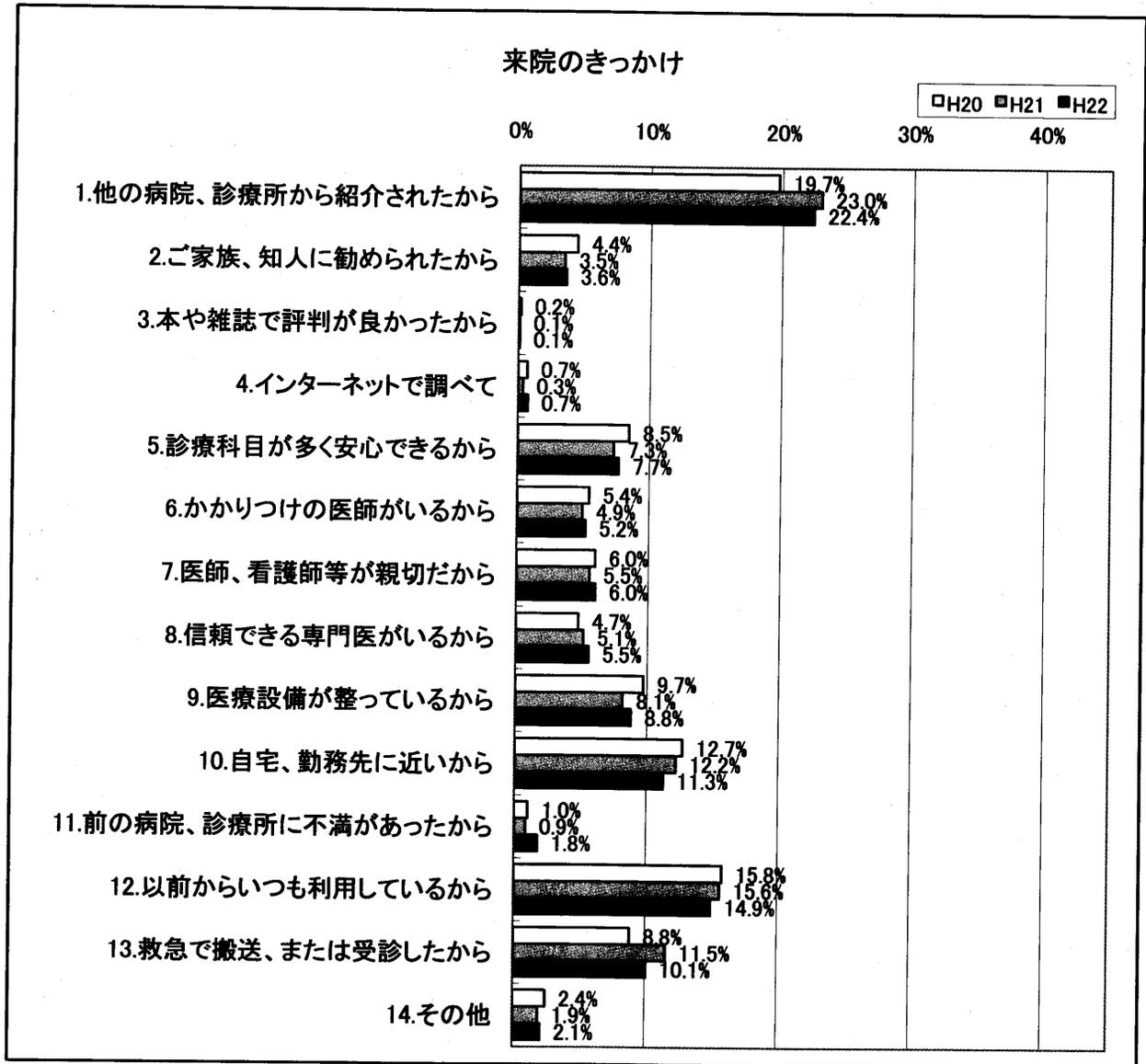
病棟

3A	3B	4A	4B	5A	5B	6A	6B	7A	回復リハ
13	35	42	30	2	19	32	46	46	17

受診診療科
(複数回答)

内科	精神科	神経内科	腎臓内科	糖尿内科	呼吸器内科	消化器内科	循環器内科	血液内科	小児科
47	14	35	8	44	37	56	36	22	58
外科	整形外科	乳腺外科	脳神経外科	呼吸器外科	皮膚科	形成外科	泌尿器科	産婦人科	眼科
98	50	37	23	11	35	21	76	70	42
耳鼻咽喉科	歯科口腔	リハビリ	血液浄化						
22	40	5	1						

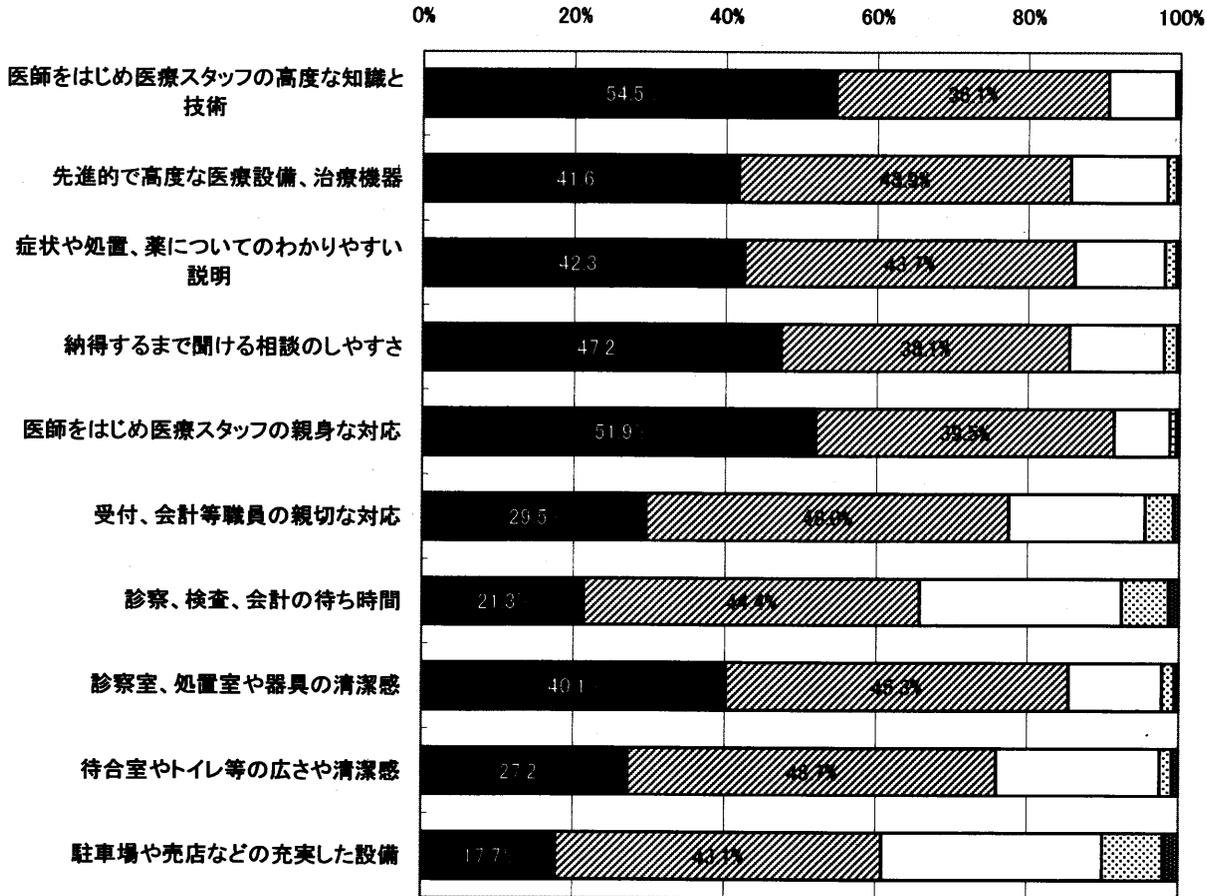
本年も、最も多かったのは「他の病院、診療所からの紹介」で、一昨年、昨年とほぼ同じ傾向となっている。



選択肢は、医療に関わるものとそれ以外に大別できるが、医療に関わるものが重視されている。
 また、医療に関わるものの中でも、医療スタッフの知識・技術、親身な対応の人的要素に関わるものが特に重視されている。

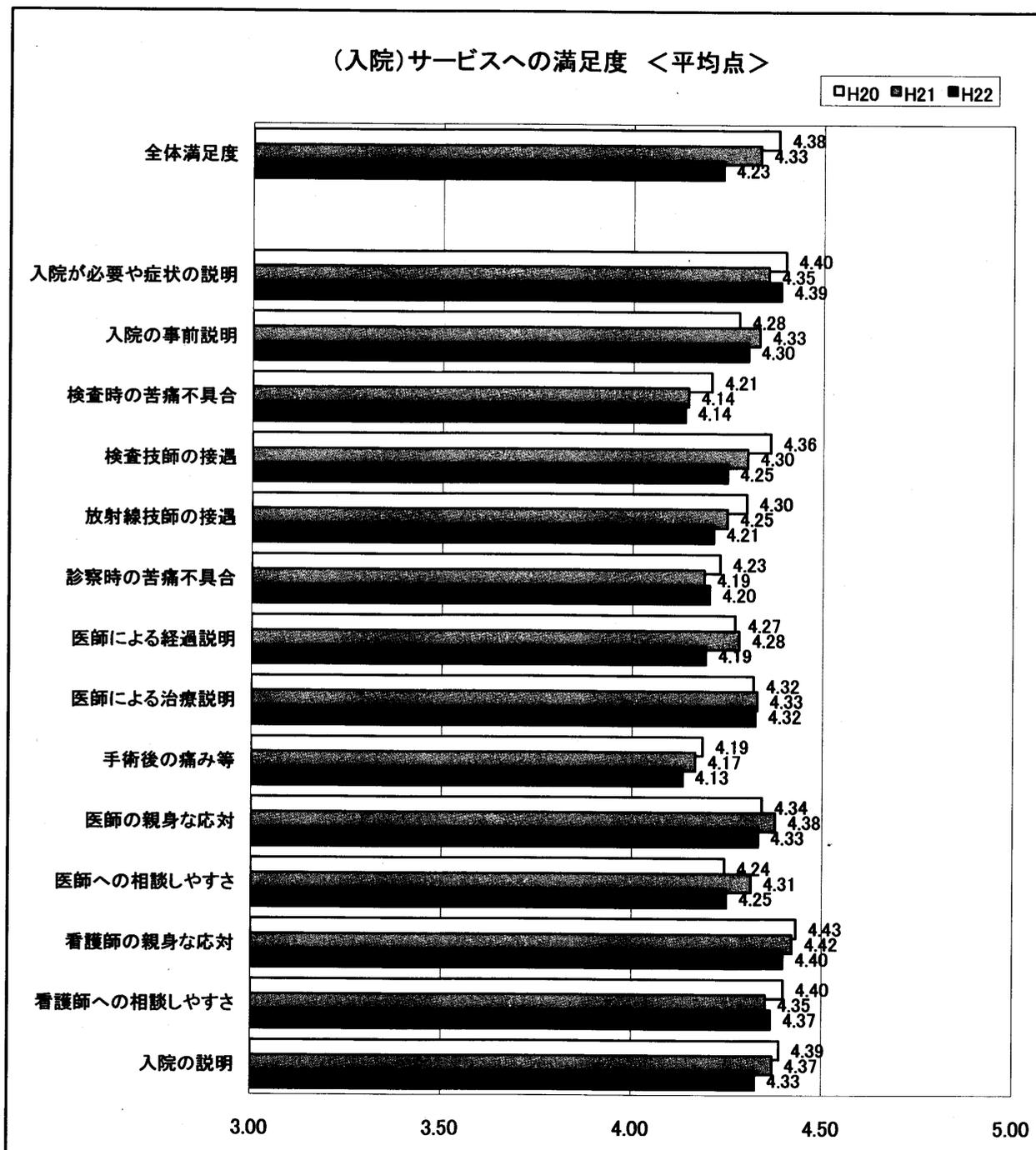
病院を選ぶとき重視するもの

■非常に重視 □一応重視 □どちらとも □あまりしない ■ほとんどしない



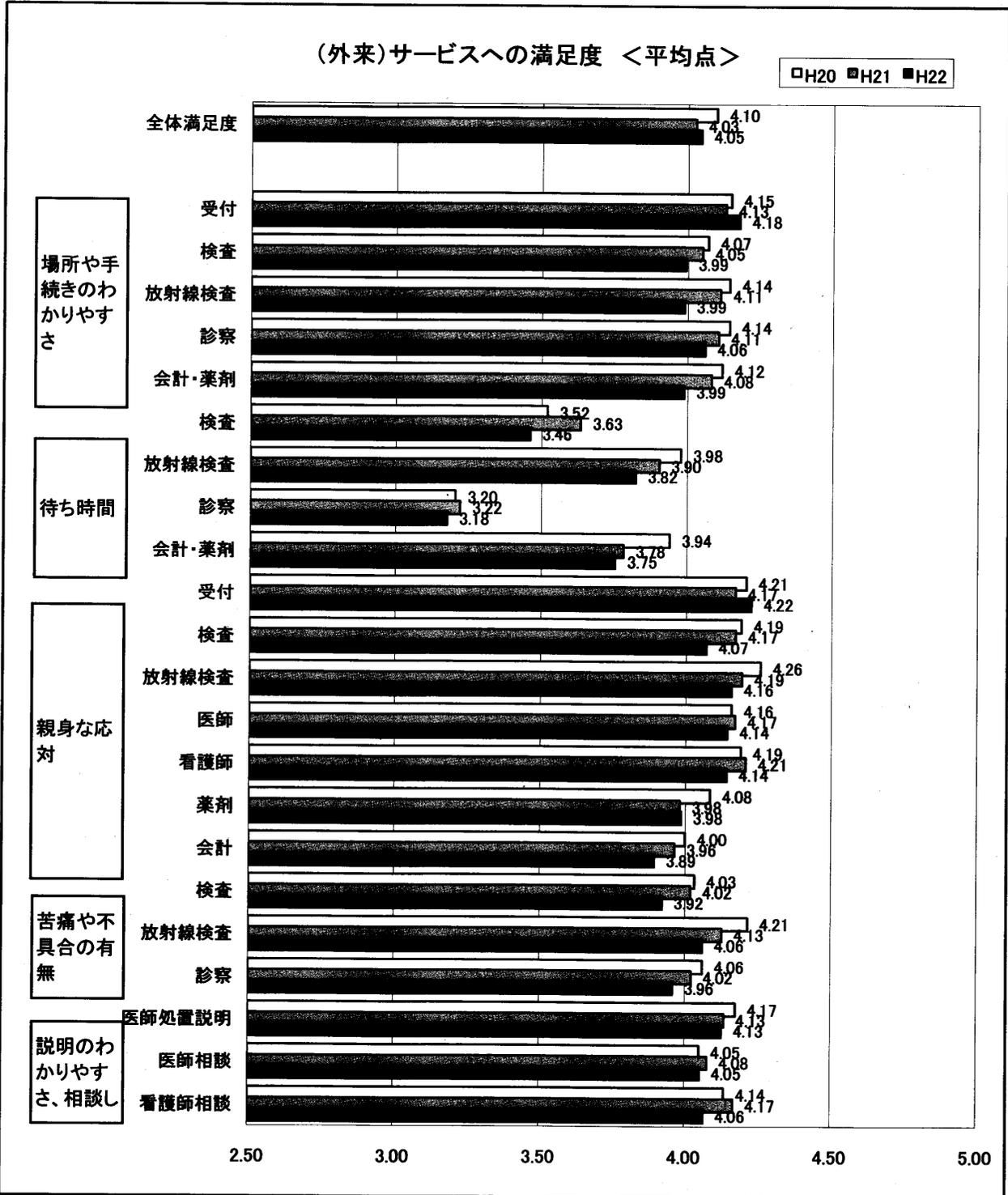
サービスに対する満足度

入院に関する満足度は、全体としての平均満足度で五段階中4.23と昨年より下回った。
 個別の設問では、項目により昨年より上下しているが、4.0を下回る設問項目はなかった。



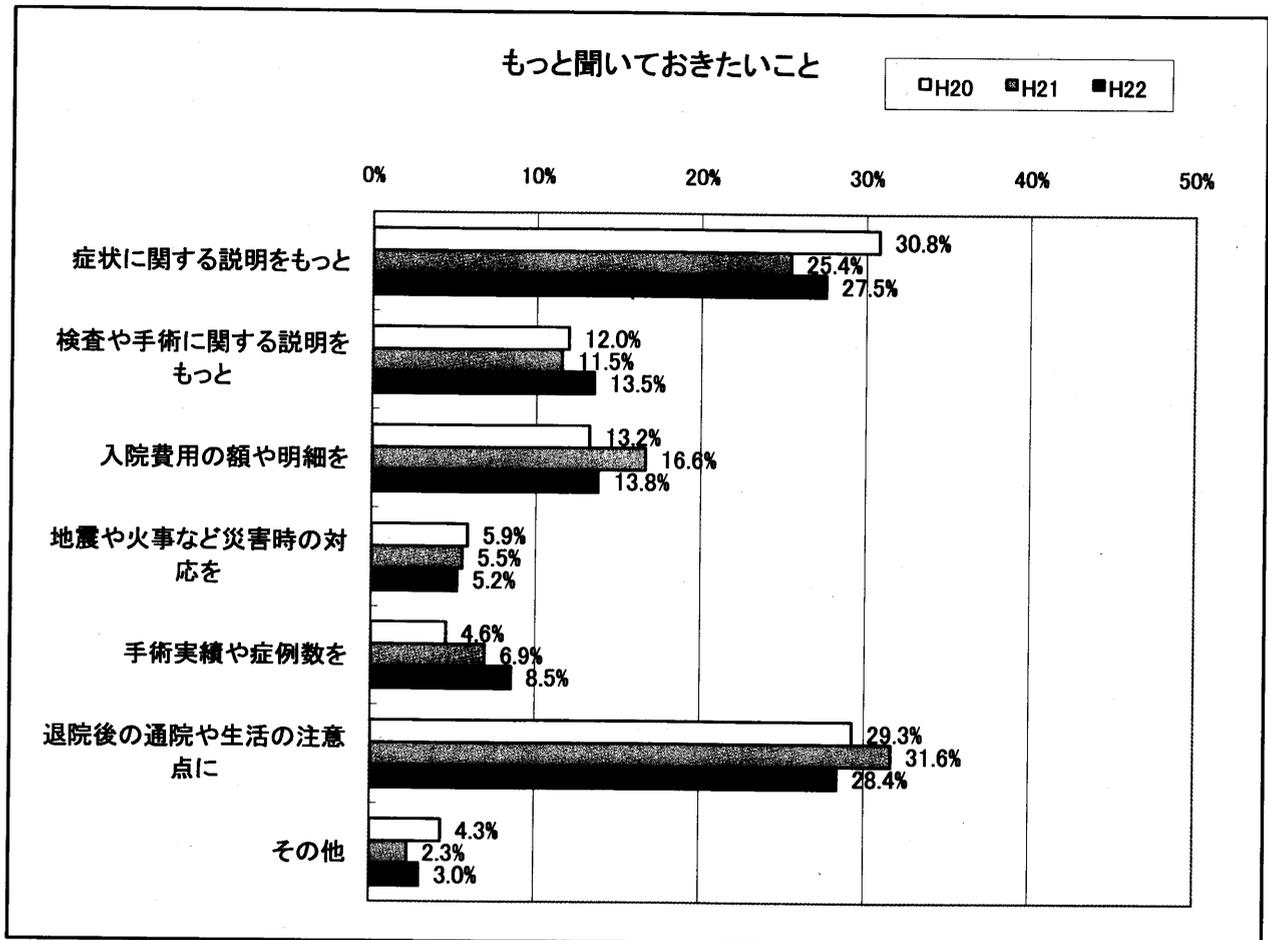
サービスに対する満足度

外来に関する満足度は、全体としての平均満足度で五段階中4.05と昨年より上回った。個別の設問における評価については、昨年とほぼ同様の傾向を示している。

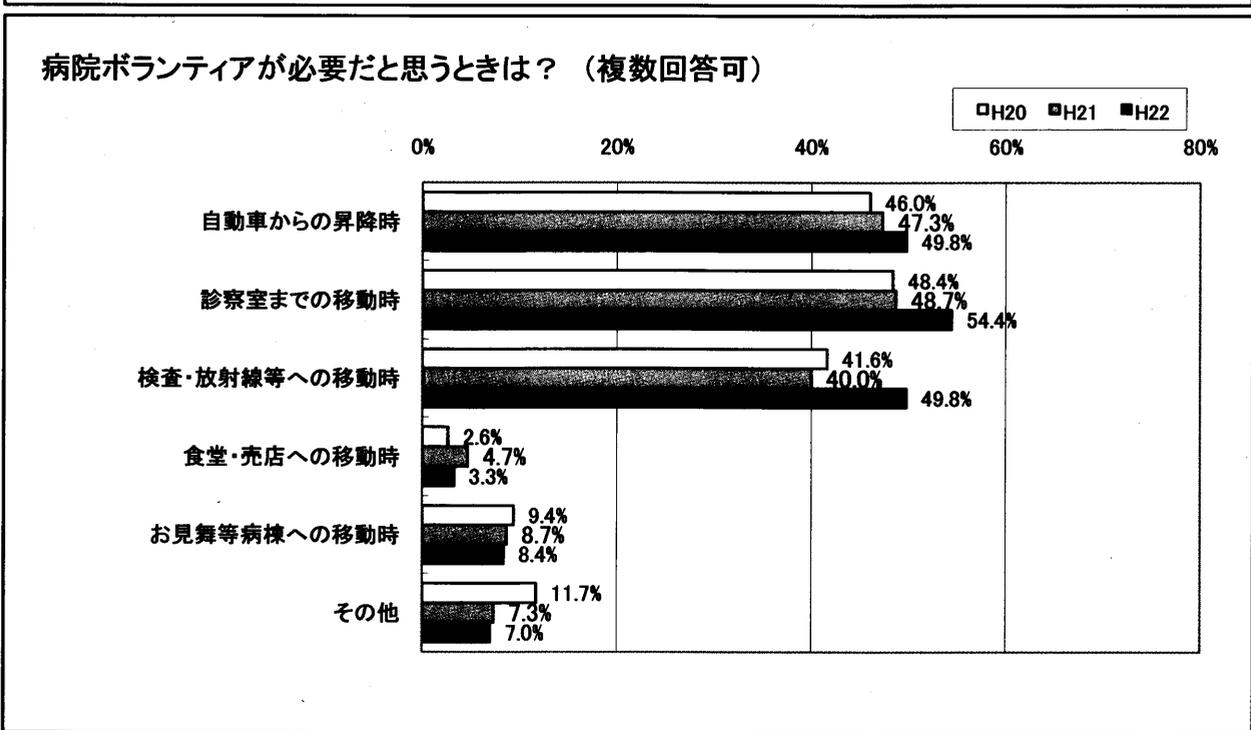
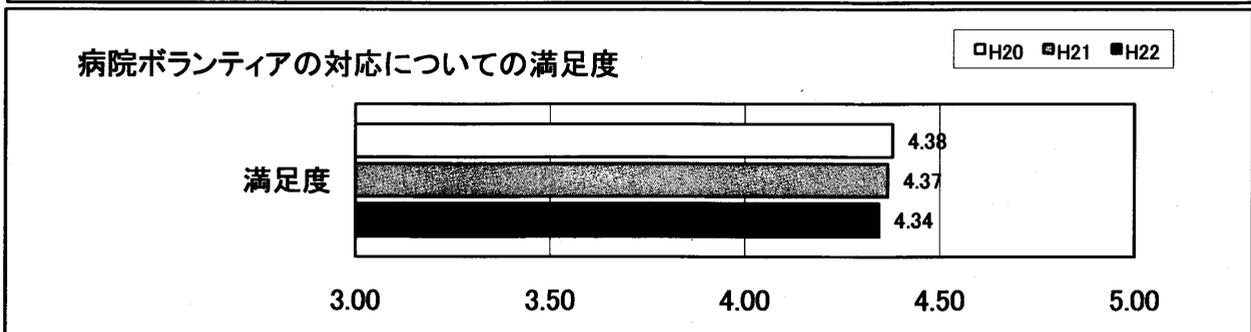
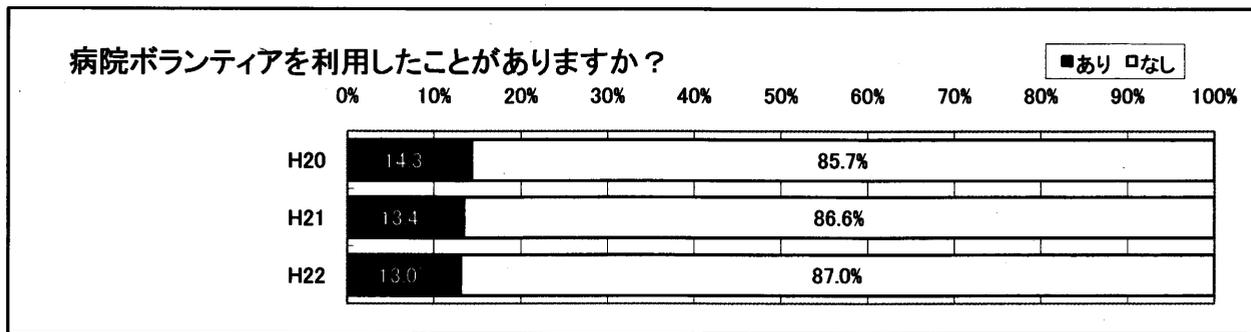


入院中にもっと聞いておきたいこと

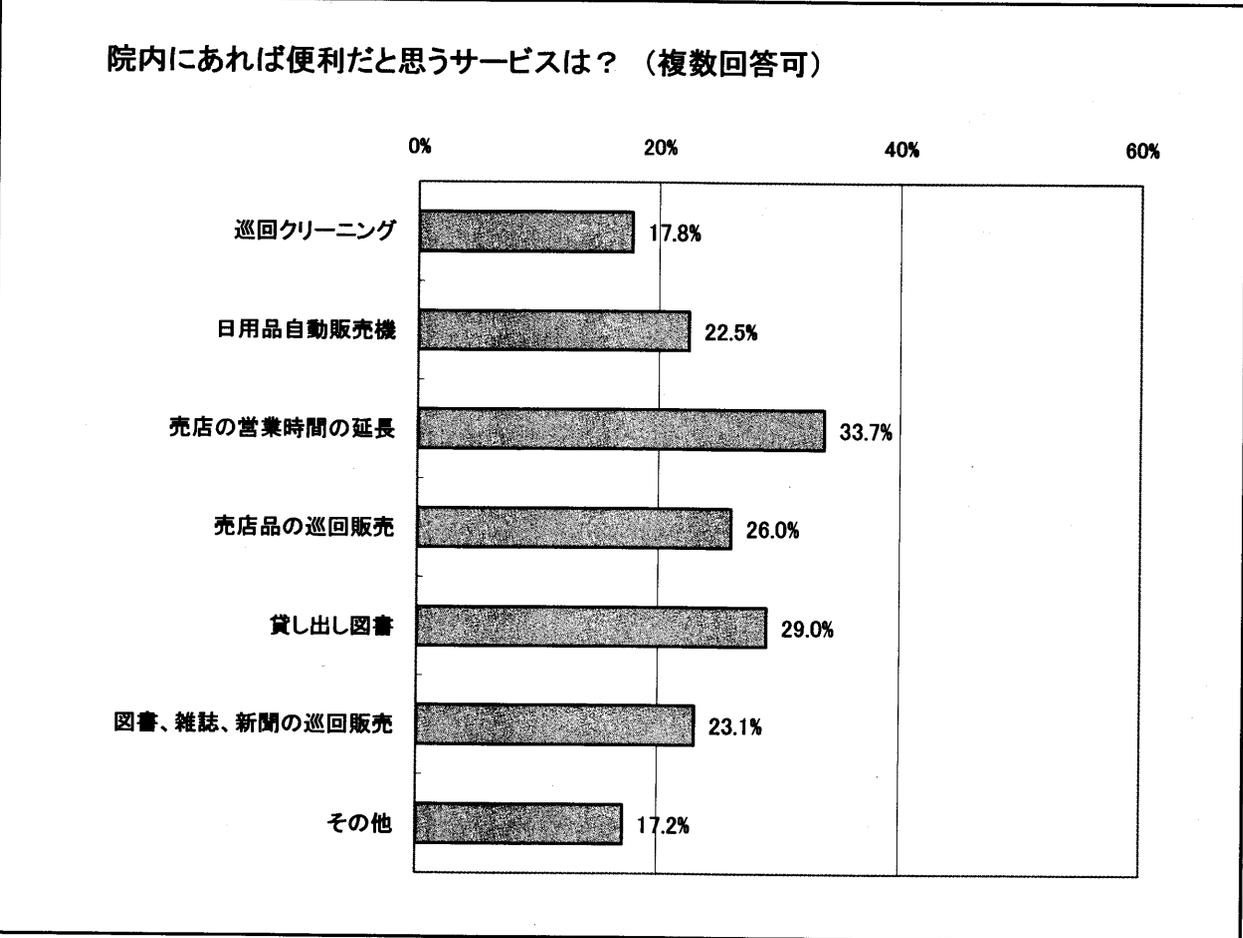
「症状に関する説明をもっと聞きたい」と「退院した後の通院や生活の注意点について聞きたい」の2項目の回答が多かった。



ボランティアを利用したことがある人は、昨年よりも減少し13.0%となった。
 対応についての平均満足度は五段階中4.34と昨年を下回ったものの良好な評価を受けている。
 病院ボランティアが必要だと思うときは、一昨年、昨年と同様に「自動車からの昇降時」、「診察室までの移動時」、「検査・放射線等への移動時」が多かった。



院内にあれば便利だと思うサービスについては、売店の営業時間の延長が最も多かった。



サービスに関する自由意見

- ・ 食べ物の自販機、つきそいの食事サービス(有料)
- ・ パジャマの貸し出し(有料)。売店…もっと便利にしてほしい。
- ・ 売店をコンビニ化！
- ・ PCをインターネットにつなげたい(ベッドで)
- ・ 今回の入院は4泊5日と最初からわかっていたので院内サービスはわかりません。
- ・ コピー機がほしい。
- ・ 本屋、¥100均一がほしい。
- ・ まくらカバー・布団カバーのシーツ替えを定期的に行ってほしい。(1週間に1回など)
- ・ 病室内でのインターネット利用。
- ・ パジャマの貸付。
- ・ 売店品の注文販売。ベッドから動けなかったときに注文すれば必需品を持ってきてくれる。
- ・ シャンプー、カットの巡回。
- ・ ネット環境、コンビニ(ローソン、セブン、ファミマ)
- ・ インターネットの使用可能(談話室などの部分的使用でも可)。自身の病状や治療方法について調べたい。
- ・ インターネット接続サービス。
- ・ 自販機を各階でなくとも、2階に1機。
- ・ 病室内にLAN設備。PC持込可にしてほしい。
- ・ 100円ショップがほしい。
- ・ 喫煙所等
- ・ 食事も大変おいしいです。
- ・ パソコンによるインターネットの利用。