

平成23年度患者満足度調査

清水病院

調査概要

平成23年度患者満足度調査は、11月中旬から12月末にかけ外来、入院の2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、昨年を上回る4.34となった。(5段階評価: 昨年4.23)
十分満足と答えた人の割合も45.5%と昨年(38.7%)を上回った。

外来に関する全体としての平均満足度は、昨年を上回る4.09となった。(5段階評価: 昨年4.05)
十分満足と答えた人の割合も27.7%と昨年(22.7%)を上回った。

		今年度			
		計	うち入院	うち外来	
アンケート票配付枚数		1,600	900	700	
アンケート票回収枚数		739	274	465	
(目標回収枚数)		(748)	(370)	(378)	
回収率			30.4%	66.4%	
記入者	本人	478	127	351	65.1%
	付添	256	144	112	34.9%
性別	男性	344	155	189	46.9%
	女性	389	116	273	53.1%
年齢	10歳未満	61	31	30	8.3%
	10歳代	19	4	15	2.6%
	20歳代	25	7	18	3.4%
	30歳代	67	6	61	9.1%
	40歳代	67	18	49	9.1%
	50歳代	72	23	49	9.8%
	60歳代	153	63	90	20.7%
	70歳代	166	65	101	22.5%
入院経験	入院はじめて	71	71		26.7%
	他院あり	64	64		24.1%
	当院あり	131	131		49.2%
外来経験	通院はじめて	20		20	4.3%
	2回目	29		29	6.3%
	3~10回	126		126	27.4%
	10回以上	285		285	62.0%

昨年			
計	うち入院	うち外来	
1,520	820	700	
839	285	554	
(748)	(370)	(378)	
	34.8%	79.1%	
604	165	439	72.1%
234	120	114	27.9%
342	122	220	40.8%
496	162	334	59.2%
9	3	6	1.1%
14	5	9	1.7%
47	14	33	5.6%
92	21	71	11.0%
85	36	49	10.1%
126	47	79	15.0%
193	62	131	23.0%
187	61	126	22.3%
85	35	50	10.1%
68	68		24.4%
68	68		24.4%
143	143		51.3%
28		28	5.1%
33		33	6.0%
162		162	29.5%
326		326	59.4%

病棟

3A	3B	4A	4B	5A	5B	6A	6B	7A	回復リハ
2	58	30	55	16	37	16	19	34	3

受診診療科
(複数回答)

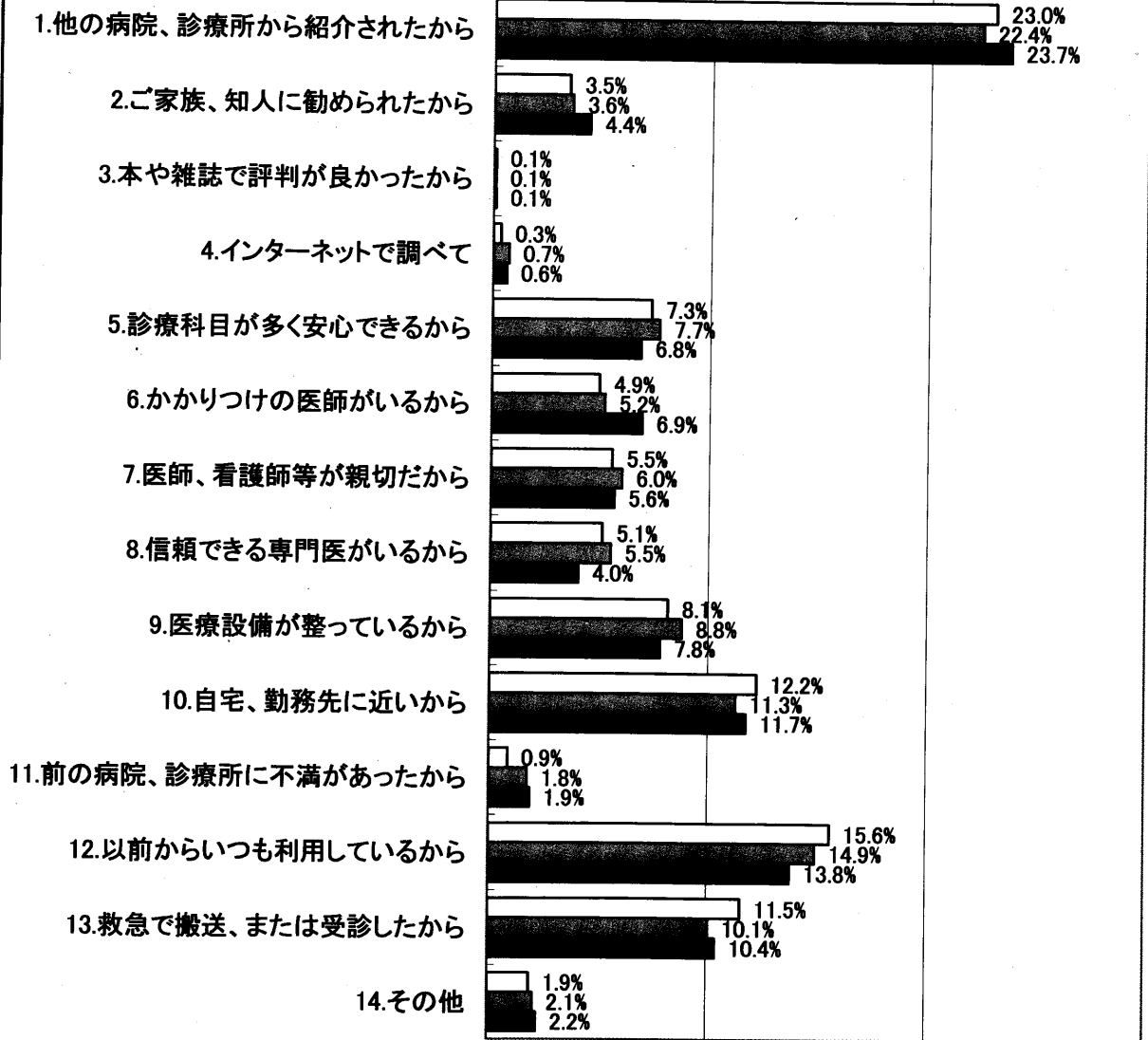
内科	精神科	神経内科	腎臓内科	糖尿内科	呼吸器内科	消化器内科	循環器内科	血液内科	小児科
20	16	28	10	18	37	35	24	41	78
外科	整形外科	乳腺外科	脳神経外科	呼吸器外科	皮膚科	形成外科	泌尿器科	産婦人科	眼科
78	29	28	28	9	55	38	41	81	32
耳鼻咽喉科	歯科口腔	リハビリ	血液浄化						
19	40	2	1						

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。
 その他の意見としては、「清水区内の総合病院で産科があるのはここだけなので」や「身内がお世話になっており、付き添いで来ていて好感が持てたから」などがあげられている。

来院のきっかけ

□H21 ■H22 ▨H23

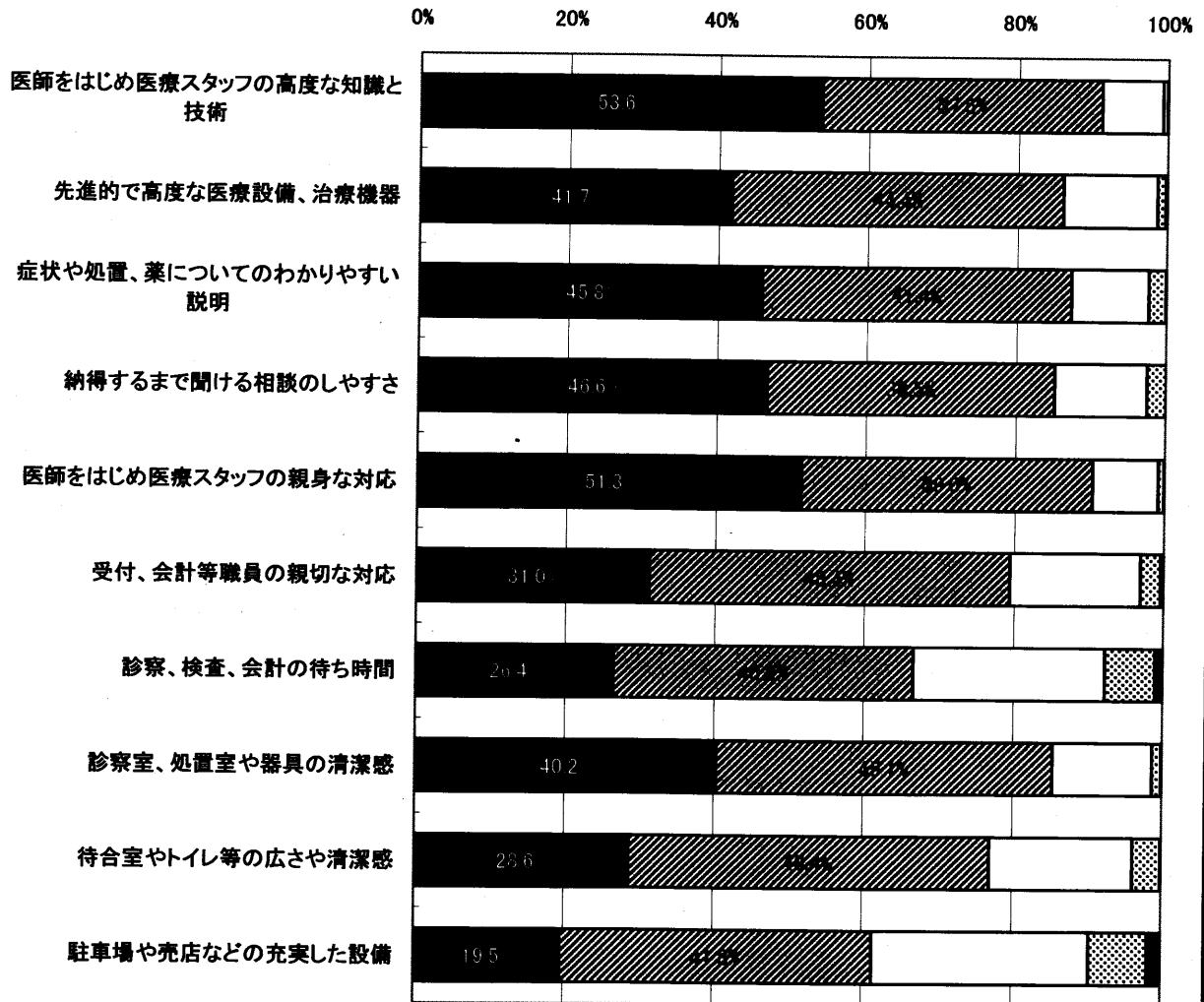
0% 10% 20% 30%



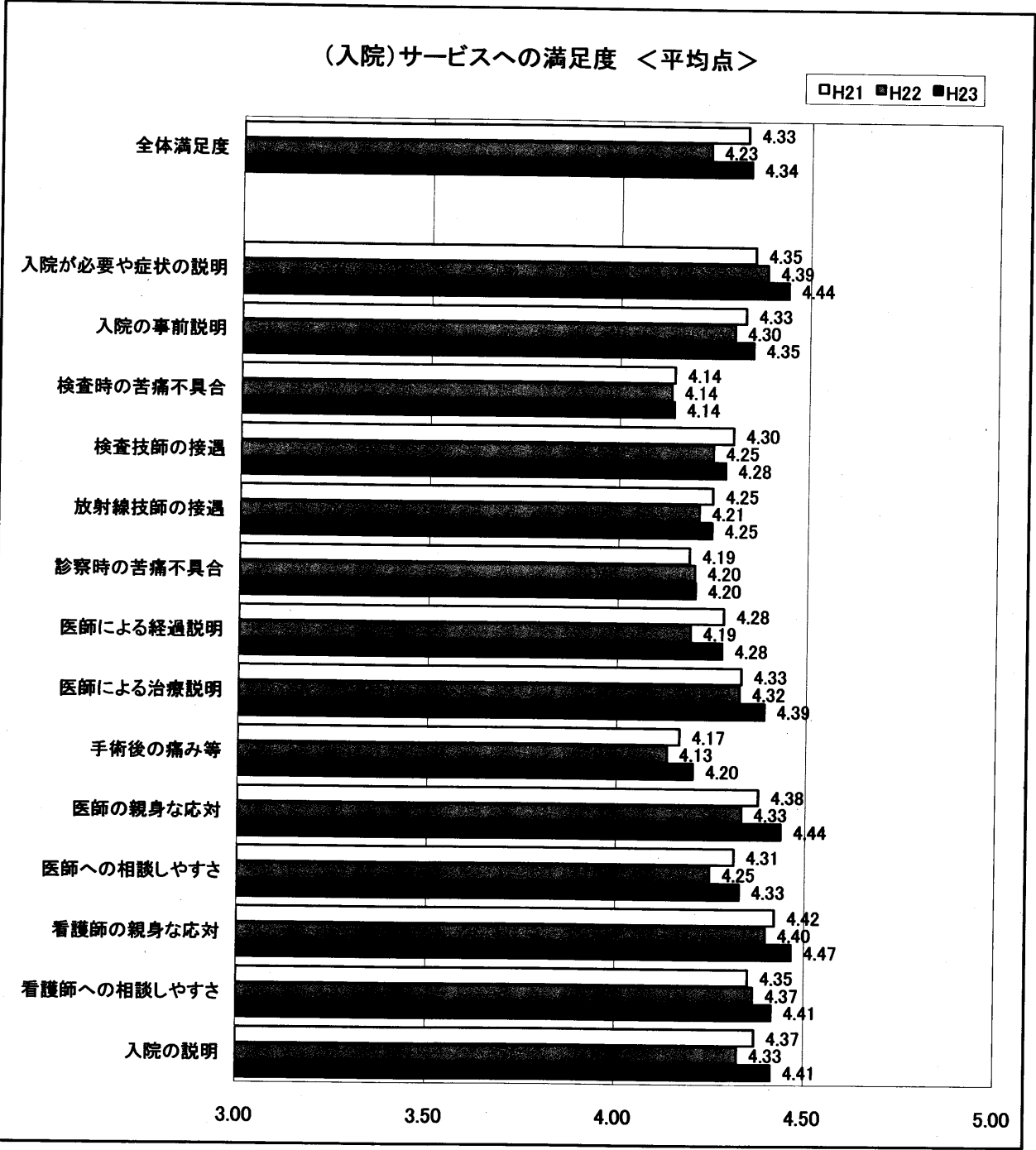
選択肢は、医療に関わるものとそれ以外に大別できるが、医療に関わるものが重視されている。
 また、医療に関わるものの中でも、医療スタッフの知識・技術、親身な対応の人的要素に関わるものが特に重視されている。

病院を選ぶとき重視するもの

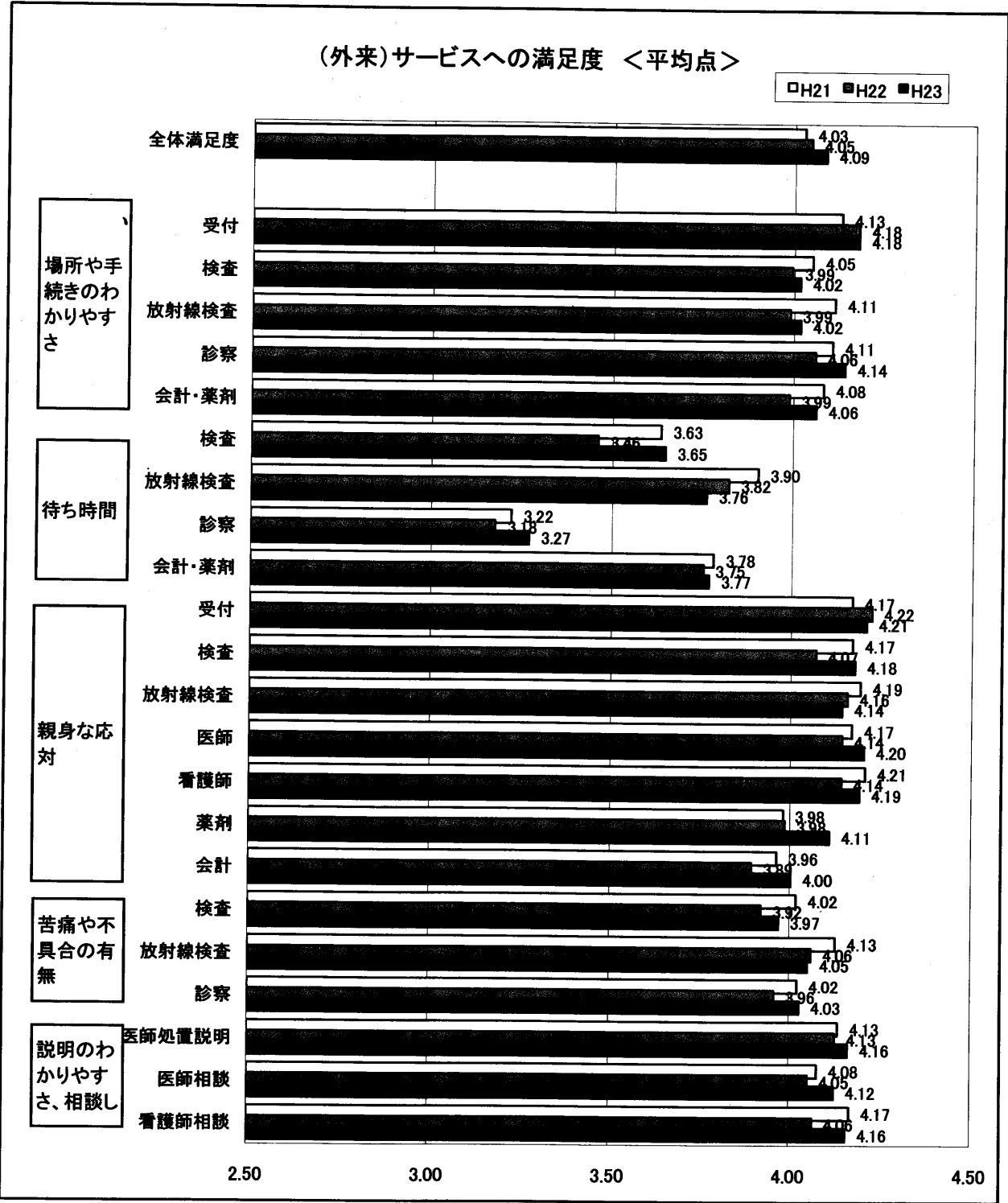
■非常に重視 □一応重視 □どちらとも □あまりしない ■ほとんどしない



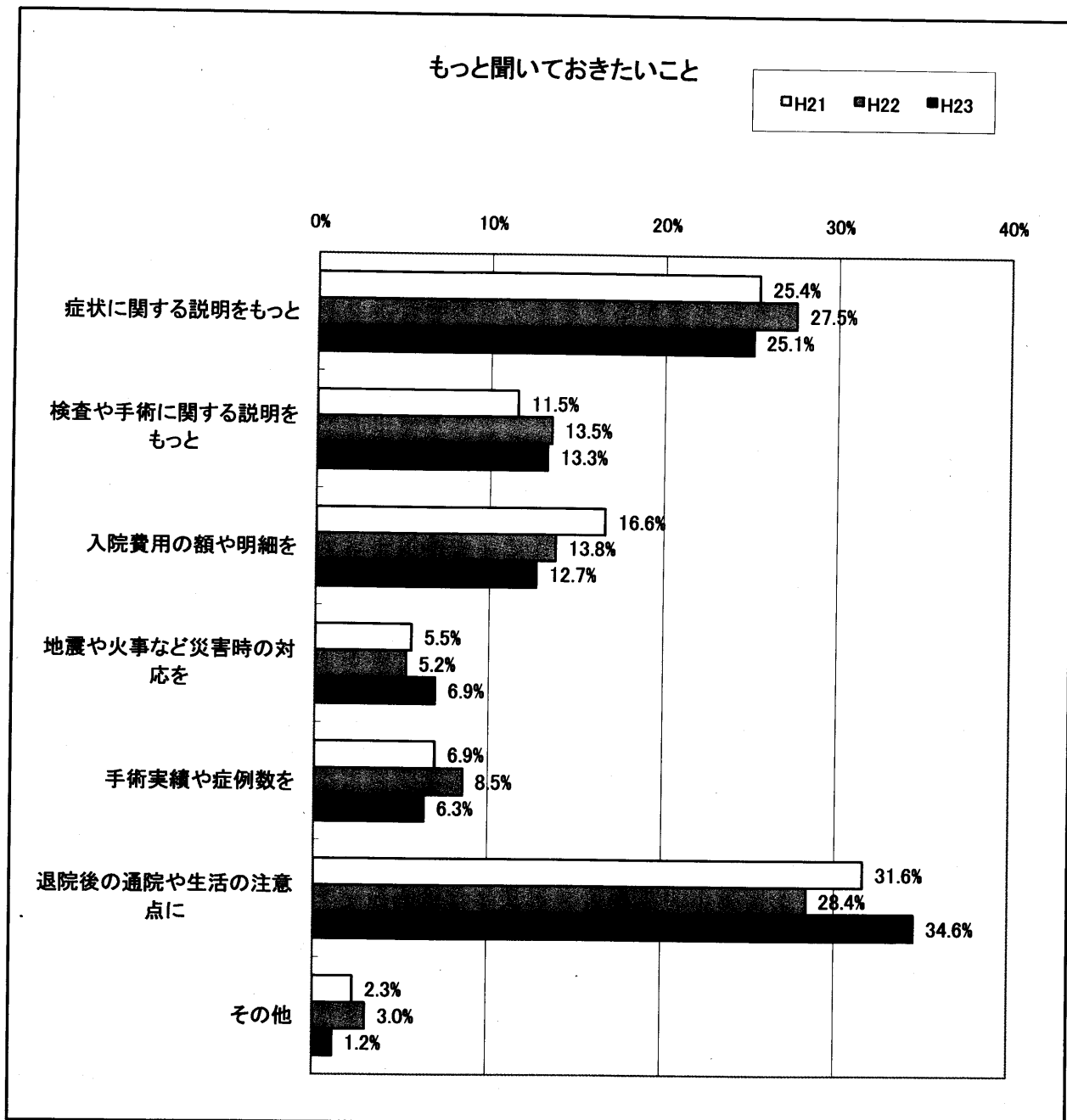
入院に関する満足度は、全体としての平均満足度で5段階中4.34と概ね良好な評価を受けている。
 個別の設問における評価については、すべての項目で昨年以上の評価を受けている。



外来に関する満足度は、全体としての平均満足度で5段階中4.09と概ね良好な評価を受けている。個別の設問における評価では、多くの項目で昨年よりも良好な評価を受けている。



「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。
 また、「地震や火事など災害時の対応を聞きたい。」の割合が昨年より増加している。

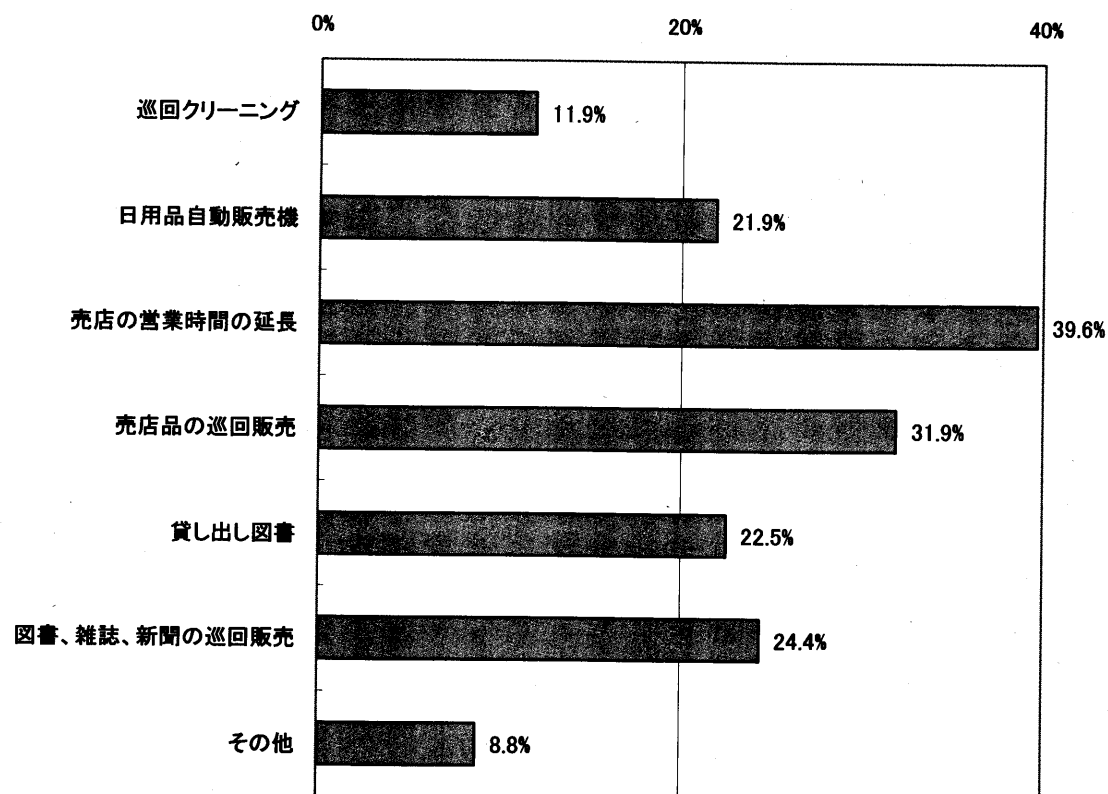


入院中にもっと聞いておきたいこと(その他具体的意見)

- ・ 検査したデータについて詳しく知りたい。
- ・ すべてにおいてわかりやすく説明してくださいました。
- ・ 通院をもっと少なくしたい。
- ・ 入院3日目なのでもう少し時間がほしい。

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。

院内にあれば便利だと思うサービスは？（複数回答可）



サービスに関する自由意見

- ・ 食事場所の充実
- ・ 食堂営業19:00まで実施してください。
- ・ 食堂の営業時間延長。
- ・ 売店の品物の種類を増やしてほしい。
- ・ 加湿器、空気清浄機、貸し出しDVDとDVDデッキ。
- ・ 100円ショップ等あれば助かります。
- ・ 売店の価格が高い(平均20%くらい)。
- ・ 個室でのインターネット環境。
- ・ 売店等での取り扱い商品のカタログ販売。
- ・ 売店への買い物代行。
- ・ 食堂のメニュー、特に定食類を増やしてほしい。麺類、定食のおかずの味付けに工夫がほしい。
- ・ 食堂の時間延長。
- ・ 子供用のおむつの販売。自動販売機の台数。
- ・ 食堂のメニューを増やしてほしい。コンビニも。