

平成28年度患者満足度調査

清水病院

調査概要

平成28年度患者満足度調査は、入院については11月下旬から12月下旬、外来については11月下旬から12月上旬にかけ調査を実施した。入院は各病棟ごと事務が配付(手渡依頼)し、外来は各診療科で、事務が配布して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、昨年より下回り、4.15となった。(5段階評価:昨年4.30)
十分満足と答えた人の割合は、35.7%と昨年(42.0%)、一昨年(39.1%)を下回った。

外来に関する全体としての平均満足度は、昨年よりやや向上し、4.17となった。(5段階評価:昨年4.16、一昨年4.08)
十分満足と答えた人の割合は31.1%と昨年(31.2%)をやや下回ったが、一昨年(25.4%)よりは上回った。

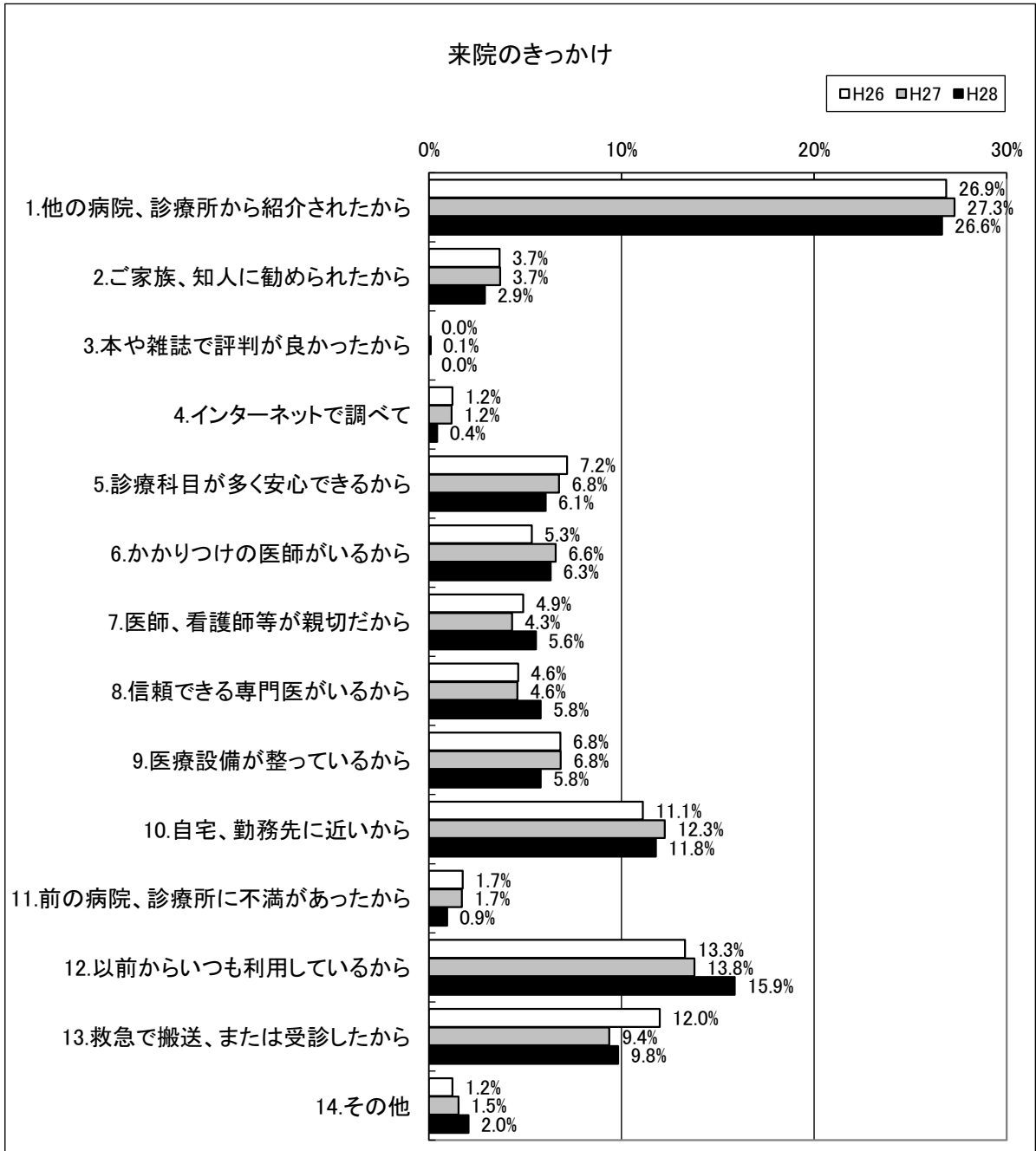
		今年度			
		計	うち入院	うち外来	
アンケート票配付枚数		1,350	800	550	
アンケート票回収枚数		771	296	475	
(目標回収枚数)		(840)	(400)	(440)	
回収率			37.0%	86.4%	
記入者	本人	532	170	362	69.5%
	付添	234	124	110	30.5%
性別	男性	376	161	215	49.0%
	女性	392	134	258	51.0%
年齢	10歳未満	36	2	34	4.7%
	10歳代	11	1	10	1.4%
	20歳代	26	9	17	3.4%
	30歳代	43	18	25	5.6%
	40歳代	46	10	36	6.0%
	50歳代	77	27	50	10.0%
	60歳代	160	56	104	20.9%
	70歳代	188	69	119	24.5%
80歳以上	180	102	78	23.5%	
入院経験	入院はじめて	46	46		15.8%
	他院あり	66	66		22.7%
	当院あり	179	179		61.5%
外来経験	通院はじめて	15		15	3.2%
	2回目	34		34	7.3%
	3~10回	149		149	31.8%
	10回以上	270		270	57.7%
紹介状	あり	28		28	6.6%
	なし	398		398	93.4%

		昨年			
		計	うち入院	うち外来	
アンケート票配付枚数		1,350	800	550	
アンケート票回収枚数		751	291	460	
(目標回収枚数)		(746)	(369)	(377)	
回収率			36.4%	83.6%	
記入者	本人	522	166	356	70.3%
	付添	221	122	99	29.7%
性別	男性	349	137	212	46.8%
	女性	397	154	243	53.2%
年齢	10歳未満	34	4	30	4.6%
	10歳代	17	4	13	2.3%
	20歳代	16	8	8	2.1%
	30歳代	51	22	29	6.8%
	40歳代	56	15	41	7.5%
	50歳代	71	33	38	9.5%
	60歳代	160	57	103	21.5%
	70歳代	220	85	135	29.5%
80歳以上	120	63	57	16.1%	
入院経験	入院はじめて	63	63		21.8%
	他院あり	60	60		20.8%
	当院あり	166	166		57.4%
外来経験	通院はじめて	16		16	3.5%
	2回目	38		38	8.4%
	3~10回	130		130	28.8%
	10回以上	268		268	59.3%

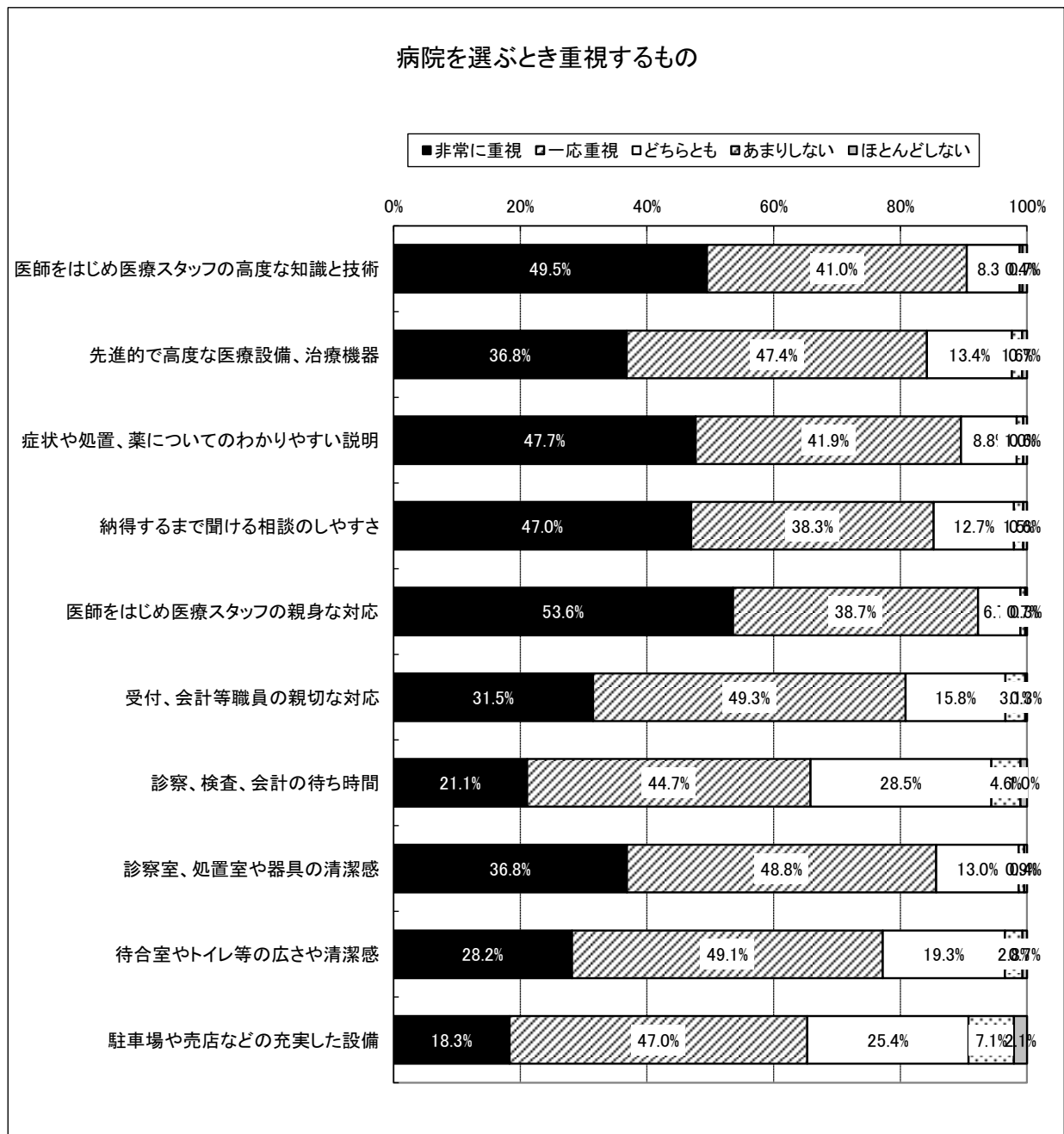
病棟	3A	3B	4A	4B(回リハ)	5A	5B	6A	6B	7A	7B
	24	22	10	15	48	50	51	35	28	0

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
	33	17	79	43	8	33	63	58	6	69
	外科・消化器外科	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
	46	98	34	27	3	54	14	43	35	14
	耳鼻咽喉科	歯科口腔	リハビリ	血液浄化	放射線診断科	放射線治療科				
	1	18	3	0	4	6				

最も多かったのは「他の病院、診療所からの紹介」であるが、昨年に比べるとやや減少している。
 他の意見としては、「以前から利用しているから」、「医師、看護師等が親切だから」、「信頼できる専門医がいるから」が昨年より増加している。

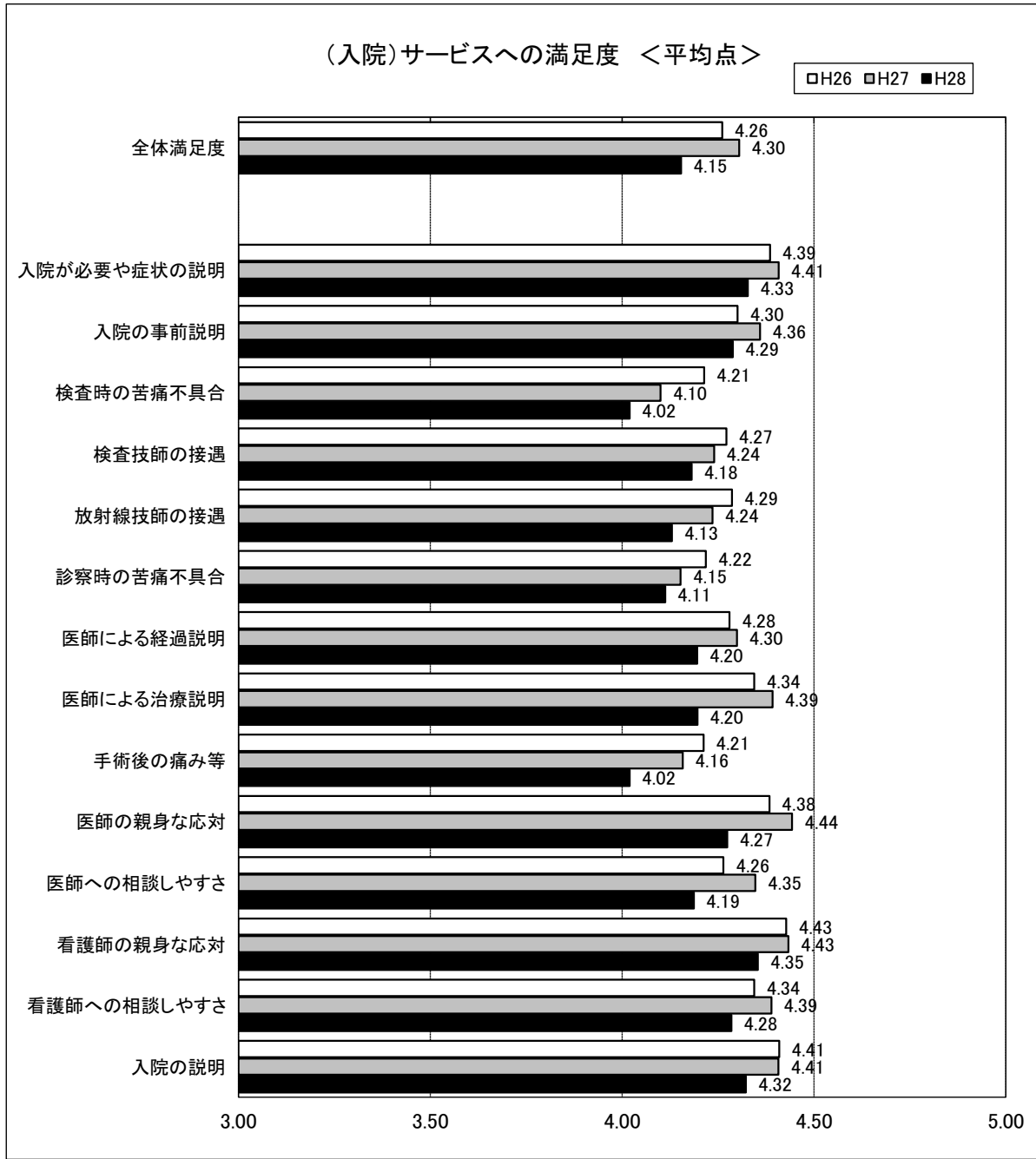


昨年とほぼ同じ傾向にあり、医師をはじめ医療スタッフの知識・技術、親身な対応の人的要素に関わるものが特に重視されている。



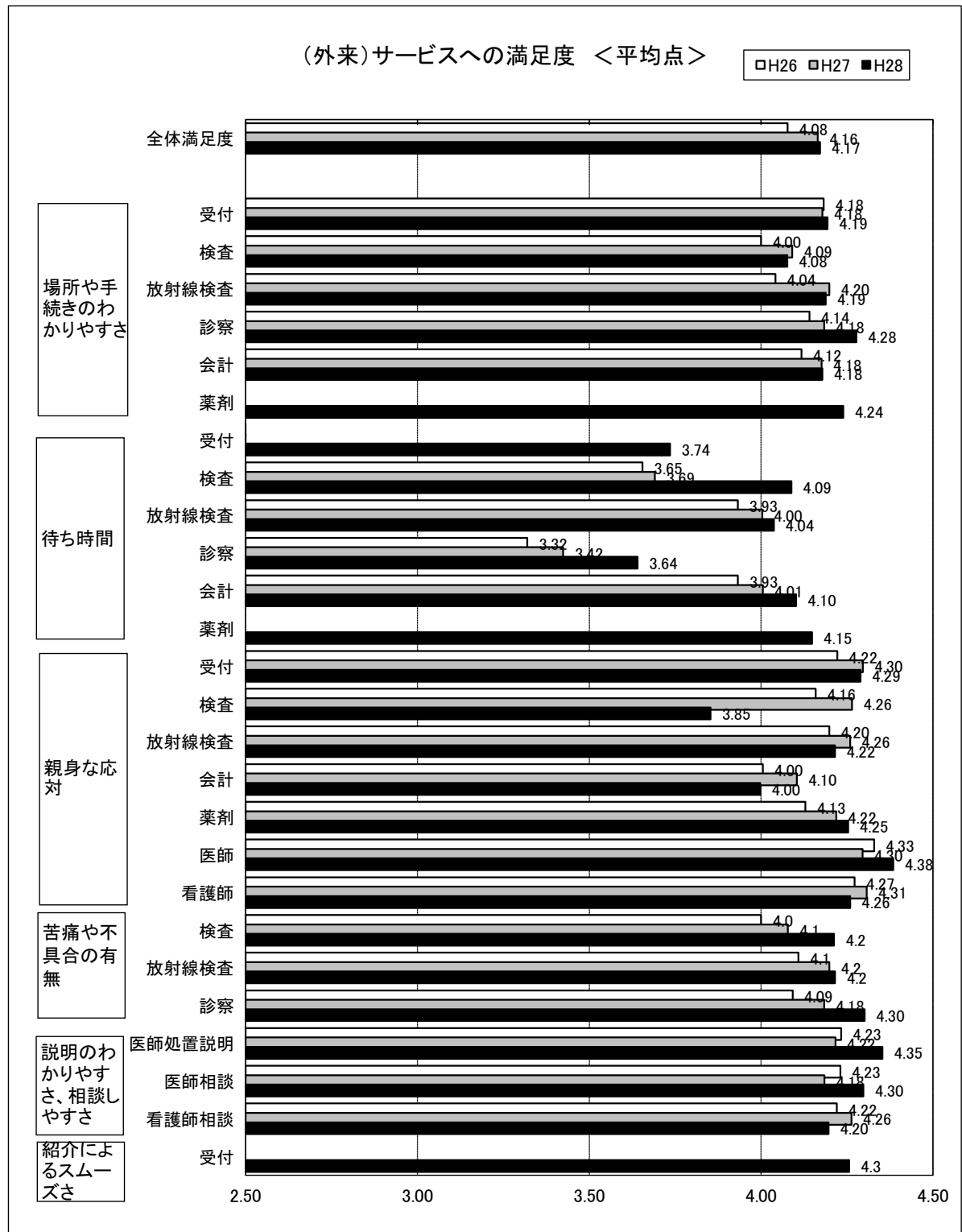
サービスに対する満足度

入院に関する満足度は、全体としての平均満足度で5段階中4.15と経営計画の目標を達成し、概ね良好な評価を受けている。
 しかし、全ての設問の満足度が昨年より下回った。

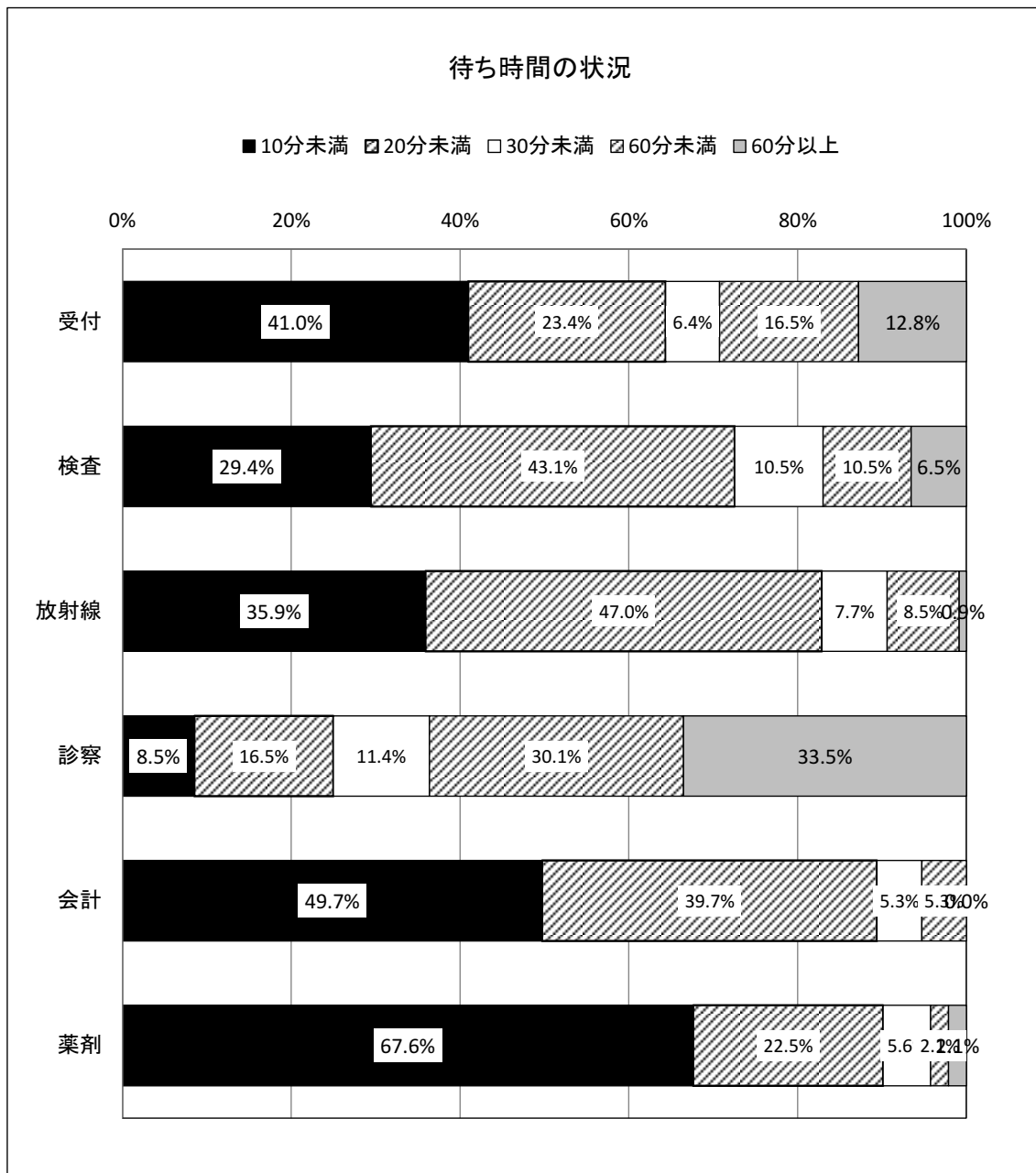


サービスに対する満足度

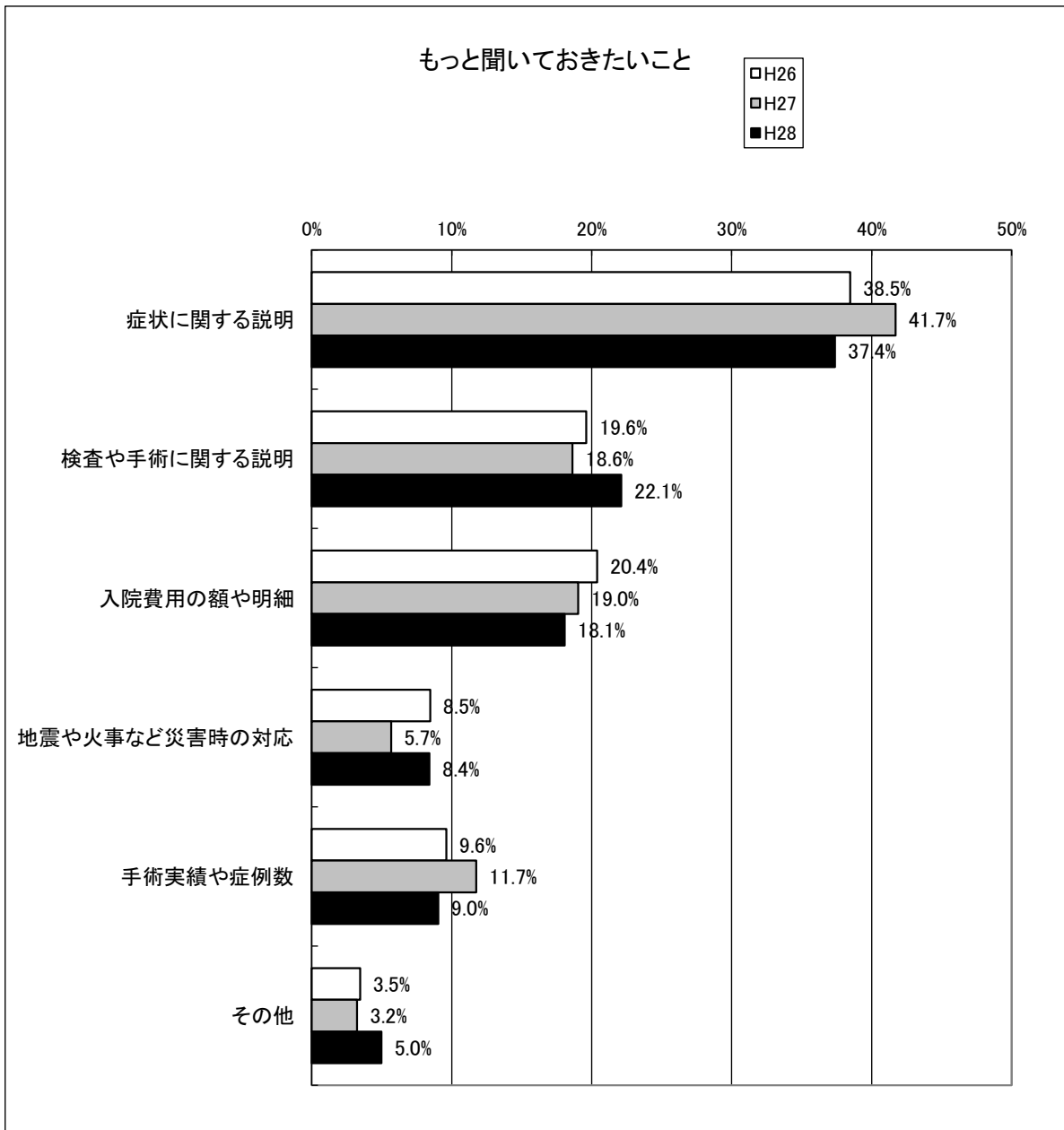
外来に関する満足度は、全体としての平均満足度で5段階中4.17と概ね昨年と同様良好な評価を受けている。
 個別の設問における評価の伸びが目立つのは、「待ち時間」全般や「親身な対応」に係る「医師」、「薬剤師」に関する満足度等だった。



待ち時間の状況は、受付、会計及び薬剤は40%以上が10分未満である。
 一方、診察は、30分以上から60分未満(30.1%)と60分以上(33.5%)で60%以上となっている。



昨年までの調査と同様の傾向となった。
各項目でそれぞれ増減があるが、「検査や手術に関する説明」は、昨年より上昇しており、関心が高まっていると考えられる。



入院中にもっと聞いておきたいこと(その他具体的意見)

- ・担当がすぐ変わるので連続して観察されてるのか不安。食事を摂るのを術後も少し介添えて欲しい。高齢のため
- ・保険診療の部屋をふやしてほしい。個室は金額が大変です
- ・食事のことですがほんの少しで良いので味がほしいです
- ・請求明細書に各点数を記入してほしい。
- ・十分に説明してくれました
- ・レントゲン結果を見たい
- ・がん状状態と今後の予想対応等
- ・先生の対応は申し分なかった。安心して入院させていただき有難かった
- ・術後退院後どのような食生活また食事、生活どうしたら良いか説明きたい
- ・退院後の生活保障などの説明

退院支援については、40%程度が相談している状況。
 主な相談内容は、「退院相談」(44.2%)が多く、次いで「福祉制度」(27.9%)、「生活の注意点」(18.3%)であった。
 相談員の対応満足度は、4.1と良好な評価を受けている。

