

## 東部地域病院 平成29年度患者満足度調査分析結果(入院)

◇調査期間：調査期間：平成29年12月13日(水)～12月26日(火)

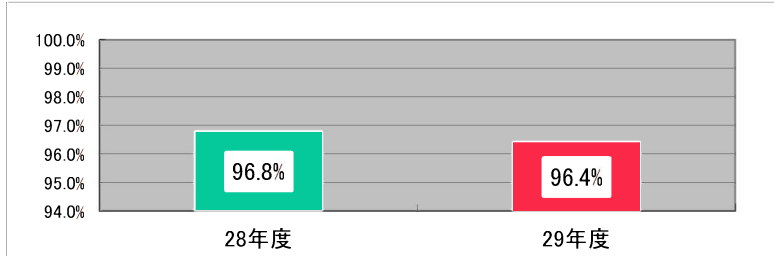
◇評価方法：5段階評価を基本とする。

<十分・ほぼ十分・普通・やや不十分・不十分>

<短い・やや短い・普通・やや長い・長い>

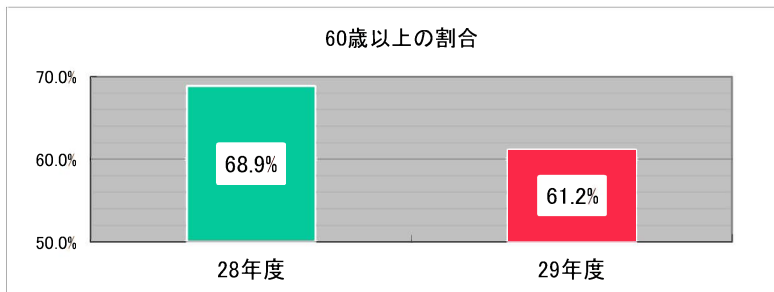
<満足・ほぼ満足・普通・やや不満足・不満足>

### ○アンケート回収率



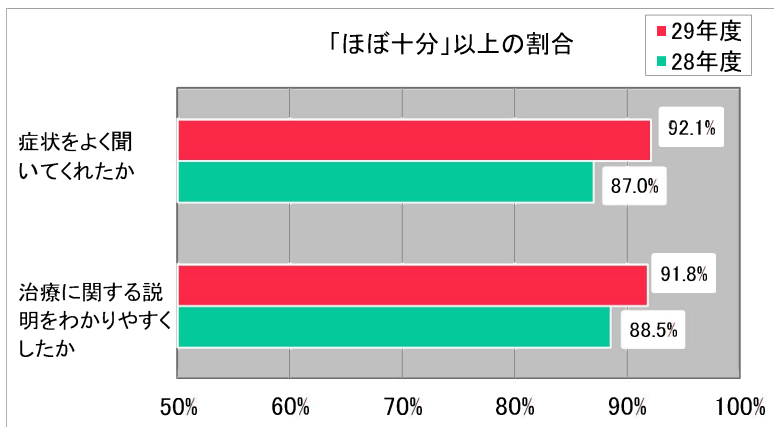
○回収率は0.4%減少

### ○年齢層



○60歳以上の割合は6割台強で、7.7%減少

### ○医師による医療内容の説明等(問4、問5)



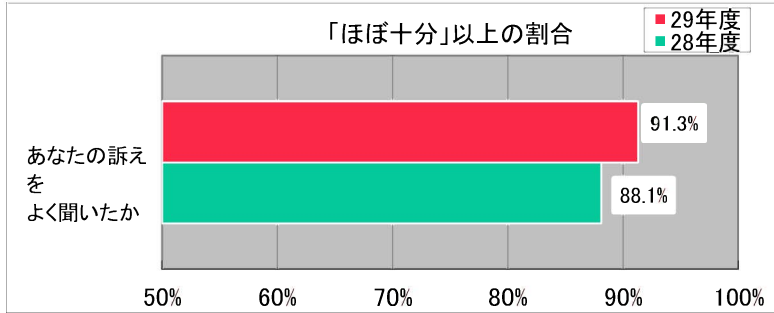
○医師による医療内容の説明等について、約9割の患者が「ほぼ十分」以上と回答

○28年度と比較すると、症状をよく聞いてくれたか、という設問に関して「ほぼ十分」以上の割合が割合が5.1%増加した

○治療に関する説明をわかりやすくしたかという設問に関しては3.3%増加した

・症状をよく聞いてくれたか +5.1%  
 ・治療に関する説明をわかりやすくしたか +3.3%

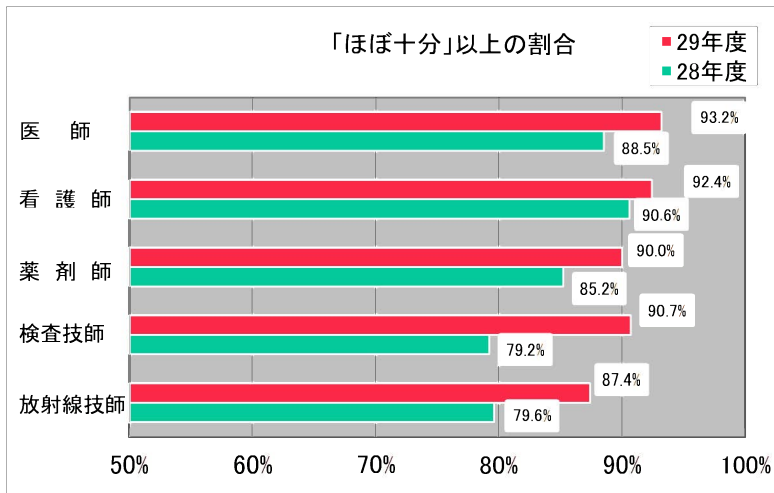
○看護師による説明等(問7)



○看護師による説明等について、9割の患者が「ほぼ十分」と回答。

○28年度と比較すると、3.2%増加。

○職員の応対について(問6、問8、問9、問10、問11)

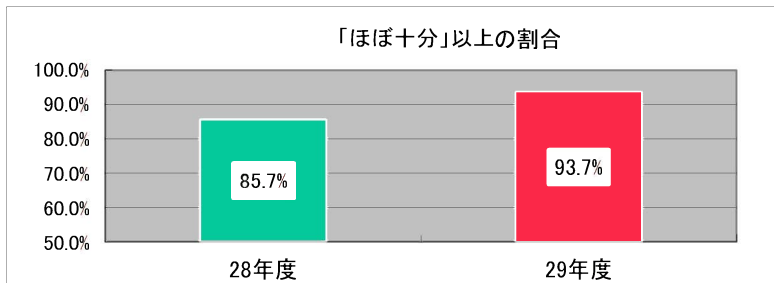


○職員の応対について、医師・看護師・薬剤師・検査技師に関しては約9割の患者がほぼ十分と回答。

○28年度と比較すると、5項目全てで「ほぼ十分」以上の割合が増加。特に検査技師に関しては28年度より11.5%増加した。

- ・医師 +4.7%
- ・看護師 +1.8%
- ・薬剤師 +4.8%
- ・検査技師 +11.5%
- ・放射線技師 +7.8%

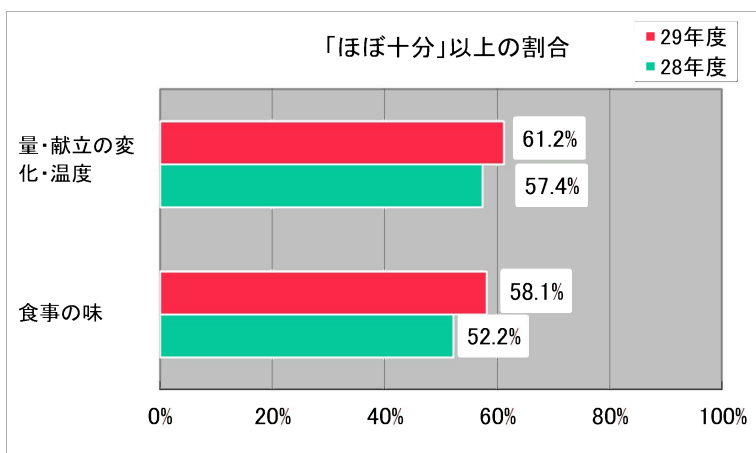
○職員の身だしなみ・服装(問12)



○職員の身だしなみ・服装について、約9割の患者が「ほぼ十分」と回答。

○28年度と比較すると、8.0%増加。

○食事について(問13～問14)

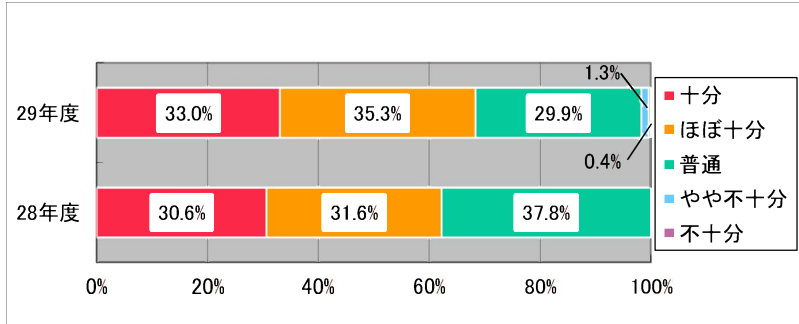


○食事の内容については6割強、味については6割弱の患者が「ほぼ十分」と回答。

○28年度と比較すると、どちらの設問に関しても「ほぼ十分」以上の割合が増加。

- ・量・献立の変化・温度 +3.8%
- ・食事の味 +5.9%

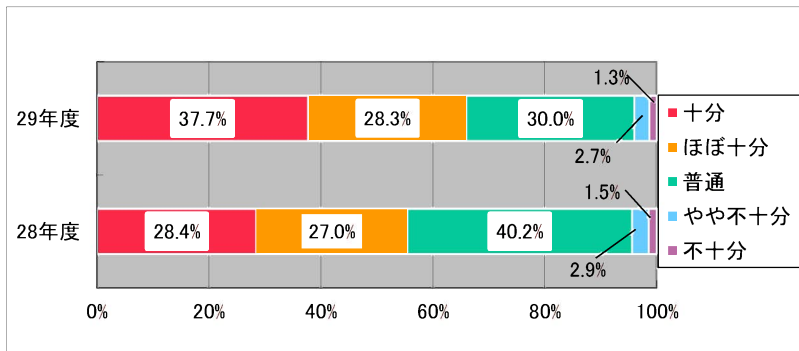
○案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさ(問15)



○案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさについて28年度は「やや不十分」以下なかったが、29年度は1.7%増加した

○28年度と比較すると、「ほぼ十分」以上の割合が6.1%増加。

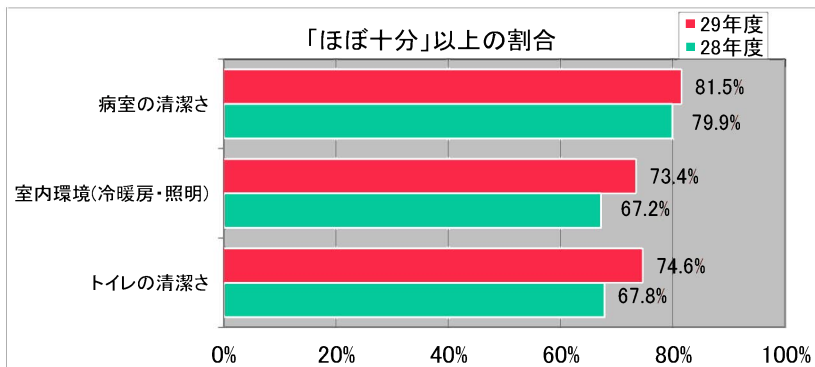
○プライバシーが守られているか(問16)



○プライバシーについて、6割台半ばの患者が「ほぼ十分」以上と回答。

○28年度と比較すると、「ほぼ十分」以上の割合が10.6%増加。

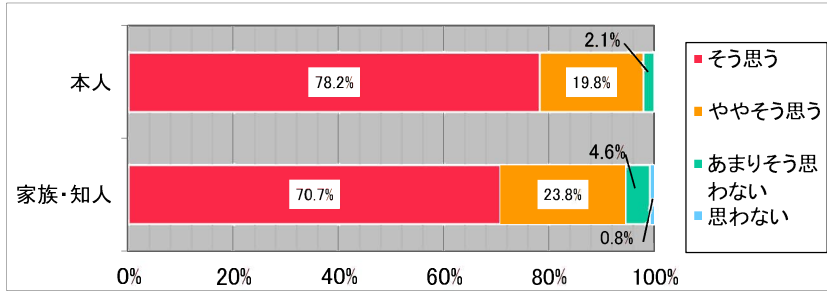
○施設設備・サービス(問17～問19)



○施設設備・サービスについて、28年度と比較して、「ほぼ十分」以上の割合が増加した。

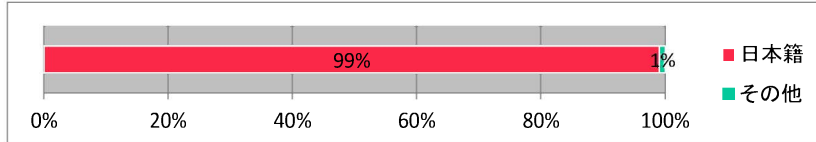
- ・病室の清潔さ +1.6%
- ・室内環境 +6.2%
- ・トイレの清潔さ +6.8%

○受診について(問21～問22)



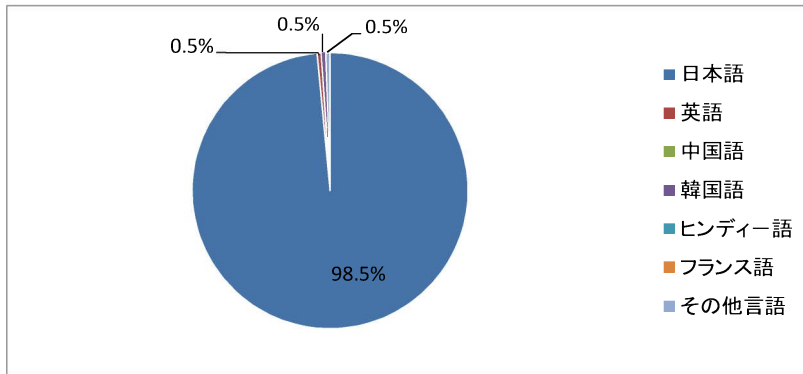
○受診については、本人がまた受診したいという質問に対して「ややそう思う」以上の割合が98%。家族・知人に当院をすすめたいかでの「ややそう思う」以上の割合は94.5%であった。

○国籍について



○国籍については、ほぼ日本国籍であった。

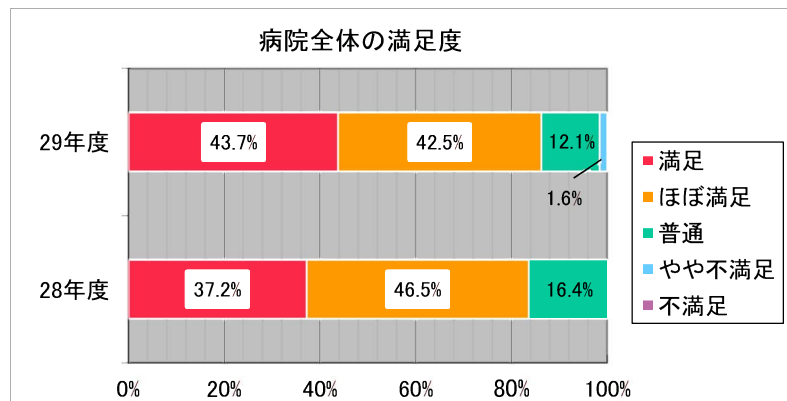
○使用言語について



○使用言語については、日本語の割合が多く98.5%であった

- ・日本語 98.5%
- ・英語 0.5%
- ・韓国語 0.5%
- ・その他 0.5%

○全体としてこの病院に満足しているか(問20)



○「全体としてこの病院に満足しているか」について、「ほぼ満足」以上と回答した患者の割合 **86.2%**

28年度と比較すると2.5%増加した。

○28年度比較

- ・ほぼ満足以上  
H28 83.7%→H29 86.2% +2.5%
- ・普通以上  
H28 100.0%→H29 98.3% △1.6%