

東部地域病院 平成28年度患者満足度調査分析結果(入院)

◇調査期間：平成28年12月1日(木)～12月14日(水)

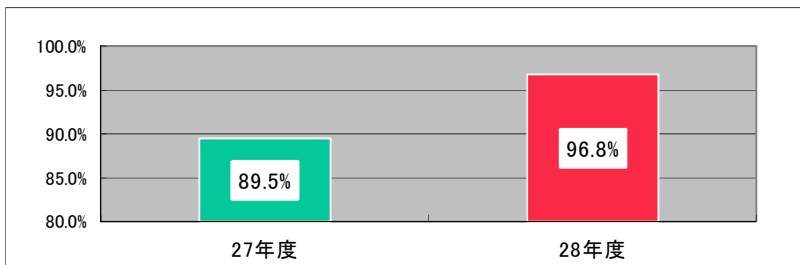
◇評価方法：5段階評価を基本とする。

<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>

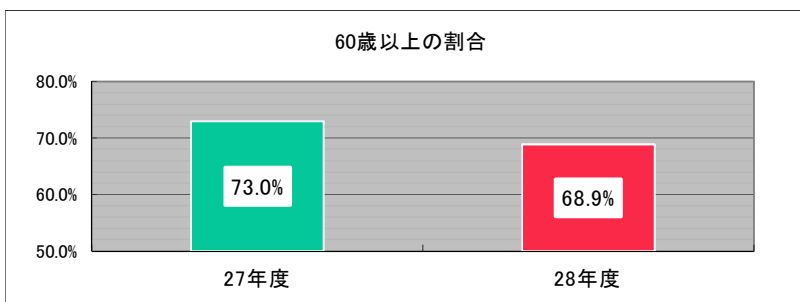
<満足・ほぼ満足・普通・やや不満足・不満足>

○アンケート回収率



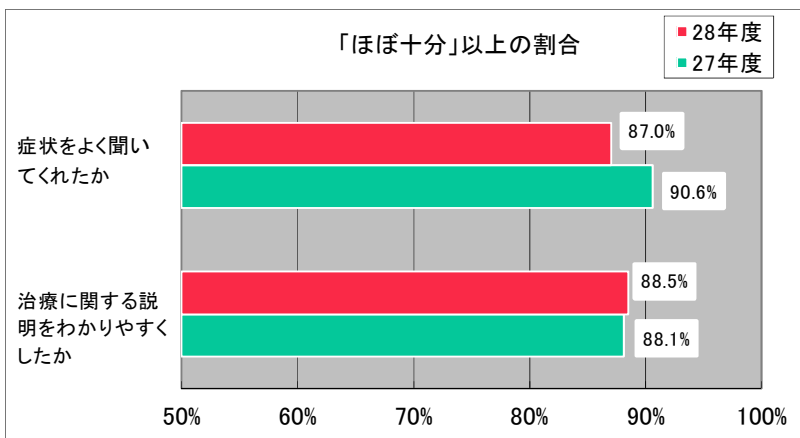
○回収率は7.3%増加。

○年齢層



○60歳以上の割合は6割台強で、4.1%減少

○医師による医療内容の説明等(問4、問5)

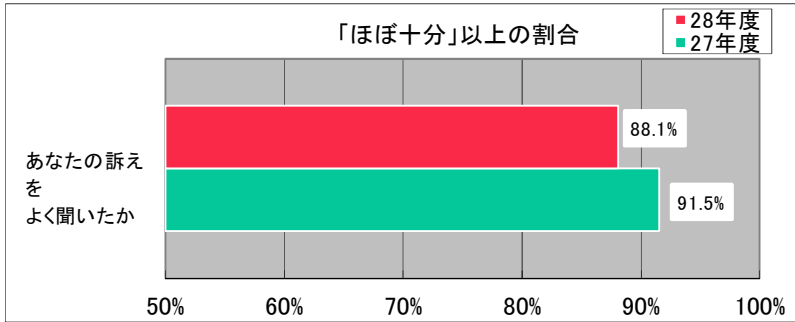


○医師による医療内容の説明等について、約9割の患者が「ほぼ十分」以上と回答。

○27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約25減少したが、治療に関する説明を分かりやすくしたかという設問に関しては増加。

- ・症状をよく聞いてくれたか $\Delta 3.6$
- ・治療に関する説明をわかりやすくしたか $+0.4$

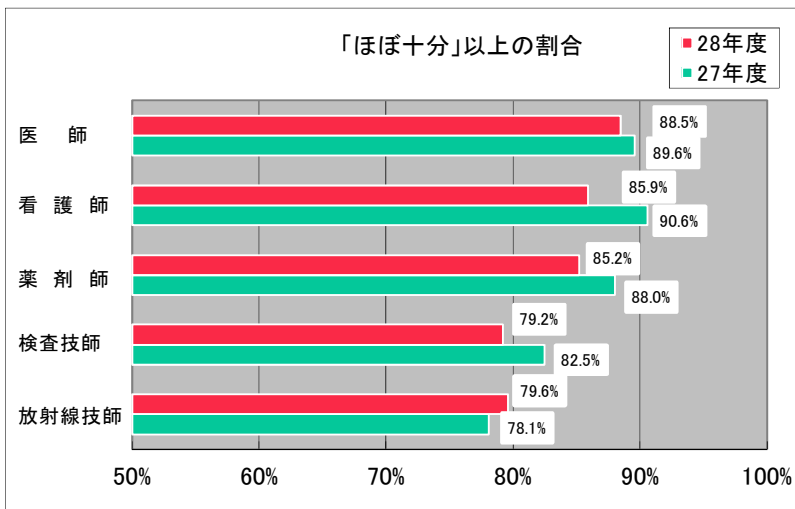
○看護師による説明等(問7)



○看護師による説明等について、9割弱の患者が「ほぼ十分」以上と回答。

○27年度と比較すると、3.4%減少。

○職員の対応について(問6、問8、問9、問10、問11)

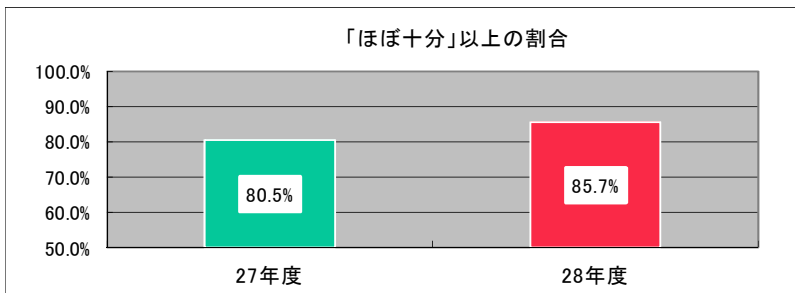


○職員の対応について、医師関しては約9割の患者がほぼ十分と回答。だが、放射線技師以外のほぼ十分の回答が減少した。

○27年度と比較すると、5項目のうち1項目で「ほぼ十分」以上の割合が減少。

- ・医師 $\Delta 1.1\%$
- ・看護師 $\Delta 4.7\%$
- ・薬剤師 $\Delta 2.8\%$
- ・検査技師 $\Delta 3.3\%$
- ・放射線技師 $+1.5\%$

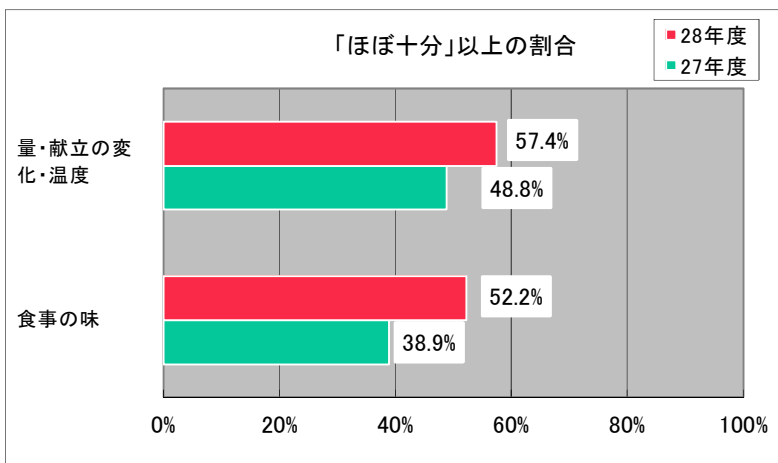
○職員の身だしなみ・服装(問12)



○職員の身だしなみ・服装について、8割台半ばの患者が「ほぼ十分」以上と回答。

○27年度と比較すると、5.2%増加。

○食事について(問13～問14)

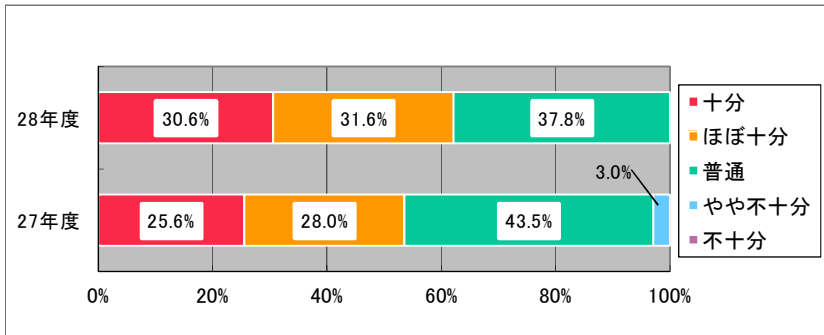


○食事の内容については5割弱、味については6割近くの患者が「ほぼ十分」以上と回答。

○27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 $+8.6\%$
- ・食事の味 $+13.3\%$

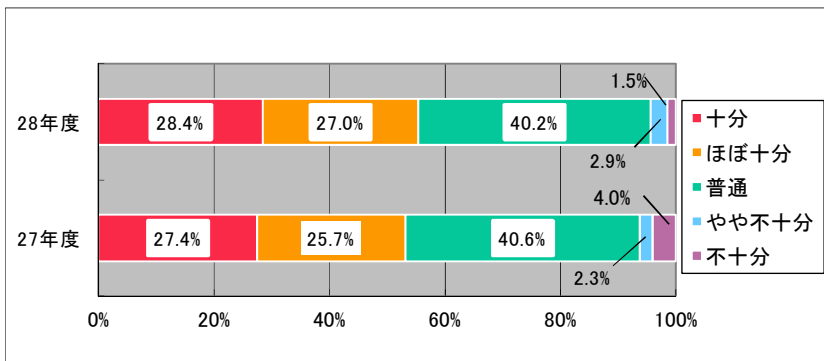
○案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさ(問15)



○案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさについて、「やや不十分」以下なかった。

○27年度と比較すると、「ほぼ十分」以上の割合が8.6%増加。

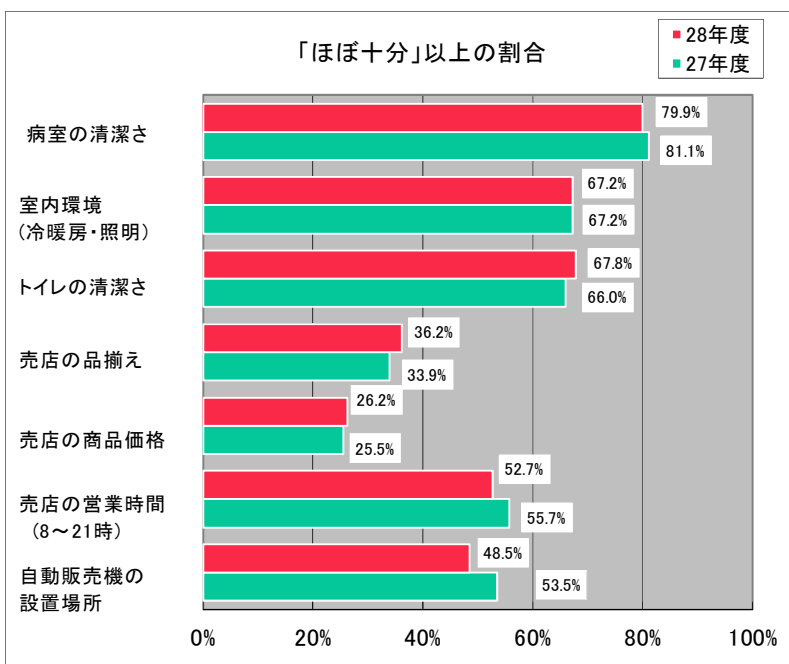
○プライバシーが守られているか(問16)



○プライバシーについて、5割台半ばの患者が「ほぼ十分」以上と回答。

○27年度と比較すると、「ほぼ十分」以上の割合が2.3%増加。

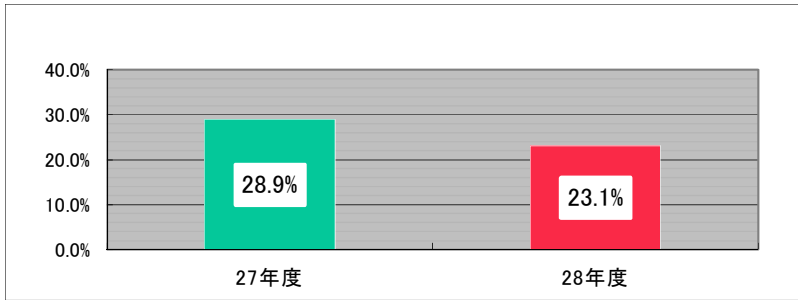
○施設設備・サービス(問17～問19、問21～問24)



○施設設備・サービスについて、27年度と比較して、トイレの清潔さ、売店の品揃え、売店の商品価格については「ほぼ十分」以上の割合が増加した。
○自動販売機の設置場所について、27年度と比較すると「ほぼ十分」以上と回答した患者の割合は4.7%減少した。

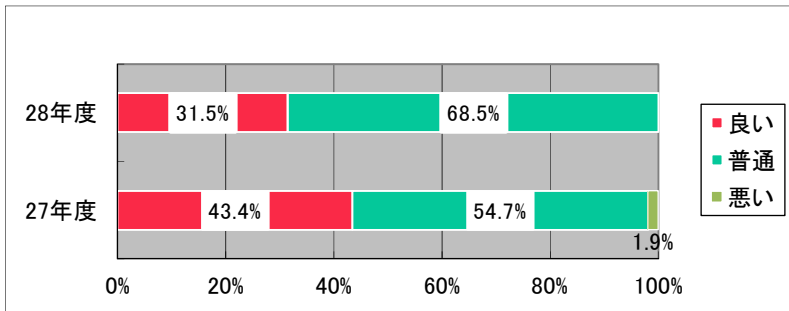
- ・病室の清潔さ $\Delta 1.2\%$
- ・室内環境 $+ 0.0\%$
- ・トイレの清潔さ $+ 1.8\%$
- ・売店の品揃え $+ 2.3\%$
- ・売店の商品価格 $+ 0.7\%$
- ・売店の営業時間 $\Delta 3.0\%$
- ・自動販売機の設置場所 $\Delta 5.0\%$

○ホームページを見たことがあるか(問25)



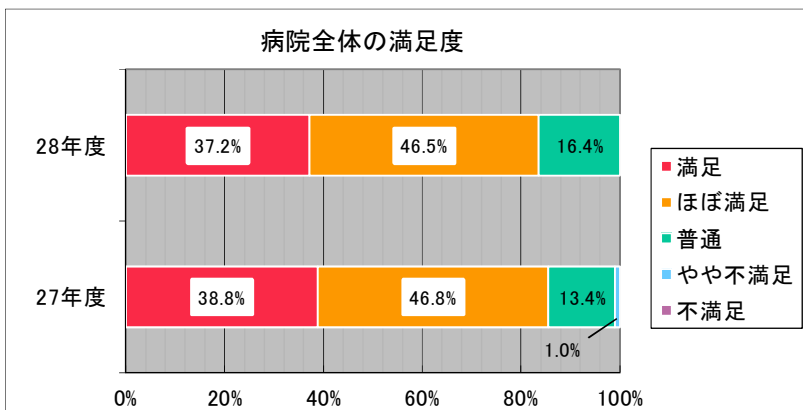
○「ホームページを見たことがあるか」について、「はい」と回答した患者の割合は5.8%減少した。

○ホームページの印象(問26)



○「ホームページの印象」について、「良い」と回答は3割である。悪いとの回答はなかった。

○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 **83.7%**

27年度と比較すると1.9%減少した。

○27年度比較

- ・ほぼ満足以上
H27 85.6%→H28 83.7% △1.9%
- ・普通以上
H27 99.0%→H27 100.0% 1.0%