

患者満足度調査集計表 (平成19年度第3四半期)

(対象: 19年10月～19年12月退院患者) 20.3.1現在

【入院】

診療科	回答数	医師満足度	内 訳			注射処置等	プライバシー	送付数回収率
			説明	診療・質問	退院指導			
第1内科	74 80	4.31 4.28	4.44 4.35	4.31 4.25	4.15 4.21	4.09 4.06	4.16 4.18	172 46.5%
第2内科	76 85	4.40 4.51	4.46 4.59	4.40 4.48	4.32 4.45	4.00 4.01	4.13 4.22	179 47.5%
第3内科	49 53	4.38 4.27	4.35 4.36	4.33 4.20	4.48 4.24	3.80 4.14	4.33 4.06	121 46.3%
神経内科	19 15	4.00 4.16	4.00 4.13	4.00 4.20	4.00 4.14	3.81 4.14	4.27 3.92	36 41.7%
血液内科	9 12	4.35 3.70	4.33 3.73	4.44 3.67	4.25 3.70	3.88 3.70	4.11 3.44	33 36.4%
小児科	30 33	4.33 4.42	4.37 4.52	4.33 4.45	4.29 4.28	3.93 4.07	3.93 4.10	92 35.9%
精神神経科	19 8	4.41 4.27	4.47 4.13	4.32 4.29	4.44 4.43	4.24 4.14	4.44 4.14	34 23.5%
皮膚科	52 45	4.39 4.36	4.38 4.33	4.47 4.40	4.32 4.36	4.26 4.28	4.08 4.20	88 51.1%
第1外科	93 95	4.20 4.33	4.23 4.37	4.18 4.34	4.20 4.26	3.90 4.06	4.08 4.20	196 49.0%
第2外科	37 41	4.37 4.55	4.46 4.59	4.38 4.56	4.27 4.50	3.84 4.19	4.12 4.24	111 36.9%
整形外科	71 73	4.37 4.39	4.42 4.45	4.38 4.35	4.31 4.36	4.02 4.33	4.32 4.23	188 38.8%
脳神経外科	42 39	4.49 4.27	4.62 4.36	4.55 4.26	4.27 4.18	4.19 4.06	4.24 4.06	105 37.1%
麻酔科								
産科	40 59	4.23 4.38	4.33 4.41	4.23 4.34	4.12 4.38	3.82 4.11	4.09 4.28	190 31.6%
婦人科	78	4.28 4.24	4.44 4.29	4.29 4.27	4.10 4.15	4.09 3.76	4.06 4.03	223 35.0%
泌尿器科	84 88	4.35 4.33	4.43 4.34	4.36 4.33	4.24 4.30	4.18 4.24	4.24 4.24	200 44.0%
眼科	127 132	4.29 4.40	4.35 4.42	4.24 4.40	4.27 4.37	4.05 4.13	4.09 4.24	277 47.7%
耳鼻咽喉科	48 49	4.46 4.39	4.48 4.41	4.46 4.43	4.45 4.34	4.20 4.36	4.27 4.37	115 42.6%
放射線科	13 13	4.32 4.39	4.54 4.46	4.31 4.38	4.09 4.33	3.78 4.00	3.70 4.20	33 39.4%
歯科	37 25	4.31 4.32	4.32 4.40	4.42 4.20	4.19 4.35	3.97 4.30	4.26 4.09	60 41.7%
救急部	3 1	4.13 4.50	4.33 4.00	4.00 5.00	4.00 5.00	3.33 4.00	4.00 4.00	14 7.1%
不明	18 42	4.30 4.21	4.50 4.32	4.11 4.14	4.28 4.16	4.00 3.79	4.33 3.86	
計	1,019 1,066	4.33 4.34	4.39 4.39	4.32 4.33	4.25 4.30	4.03 4.11	4.16 4.17	

病棟	回答数	看護師満足度	内 訳		注射処置等	プライバシー
			説明	看護・質問		
1階西	103 103	4.30 4.29	4.27 4.28	4.33 4.30	4.04 3.93	4.09 4.06
2階西	62 50	4.32 4.30	4.27 4.34	4.37 4.26	4.13 4.10	4.18 3.98
3階西	31 30	4.34 4.35	4.35 4.37	4.32 4.33	3.90 4.07	3.90 4.20
4階西	79 92	4.32 4.33	4.34 4.31	4.31 4.36	4.14 4.20	4.13 4.20
5階西	88 94	4.36 4.36	4.30 4.35	4.43 4.36	4.13 4.19	4.22 4.19
6階西	106 118	4.12 4.19	4.13 4.26	4.10 4.11	3.89 4.10	4.06 4.20
7階西	54 69	4.35 4.34	4.35 4.34	4.34 4.35	3.92 4.00	4.25 4.05
2階東	18 7	4.61 4.07	4.50 3.86	4.72 4.29	4.24 4.14	4.44 4.14
3階東	33 54	4.20 4.50	4.27 4.47	4.12 4.54	3.85 4.11	4.09 4.28
4階東	66 67	4.28 4.41	4.29 4.43	4.27 4.39	3.80 4.09	4.09 4.21
5階東	87 70	4.33 4.41	4.32 4.37	4.34 4.46	4.02 4.33	4.28 4.29
6階東	74 65	4.41 4.28	4.41 4.29	4.41 4.28	4.19 4.18	4.30 4.27
7階東	61 68	4.41 4.37	4.44 4.37	4.38 4.37	4.07 4.06	4.08 4.26
I C U	1	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
不明	37 56	4.36 4.14	4.35 4.30	4.38 3.98	4.14 3.98	4.24 4.00
計	900 944	4.32 4.32	4.31 4.33	4.32 4.31	4.03 4.11	4.16 4.17

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	888	3.74	診療料金	861	3.33
	923	3.70		904	3.32
病棟・病室設備	895	3.72	入院希望	892	4.24
	930	3.74		937	4.26
病院内設備	886	3.89	駐車場	941	3.31
	925	3.90		983	3.25
売店・自販機	871	3.85			
	908	3.86			

※ 集計表上段は平成19年度第2四半期集計を示し、下段は平成19年度第3四半期(H19.10～19.12月)集計を示す。
 ※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。
 ※ 調査票送付患者数2,467人 調査票回答者数1,074人 (回収率 43.5%, H20.3/1現在)。
 (平成19年度第2四半期 調査票送付患者数2,316人 調査票回答者数1,022人 (回収率 44.1%))。
 ※ 満足度の算定 = 設問に対して5段階に設定された回答を満足度の高い順に5点から1点まで得点化し集計、平均点を満足度として算出。

【入院前について】 入院の予約から入院されるまでの期間に問題はありましたか。

診療科	問題はなかった	どちらともいえない	問題があった
第1内科	64 81.0%	10 12.7%	5 6.3%
第2内科	71 92.2%	3 3.9%	3 3.9%
第3内科	50 90.9%	4 7.3%	1 1.8%
神経内科	13 86.7%		2 13.3%
血液内科	11 91.7%	1 8.3%	
小児科	29 90.6%	1 3.1%	2 6.3%
精神神経科	6 85.7%	1 14.3%	
皮膚科	43 97.7%	1 2.3%	
第1外科	78 83.0%	8 8.5%	8 8.5%
第2外科	35 85.4%	3 7.3%	3 7.3%
整形外科	67 93.1%	2 2.8%	3 4.2%
脳神経外科	30 88.2%	3 8.8%	1 2.9%
麻酔科			
産科	59 100.0%		
婦人科	69 90.8%	5 6.6%	2 2.6%
泌尿器科	76 88.4%	5 5.8%	5 5.8%
眼科	112 87.5%	7 5.5%	9 7.0%
耳鼻咽喉科	40 87.0%	3 6.5%	3 6.5%
放射線科	9 75.0%	3 25.0%	
歯科	24 96.0%		1 4.0%
救急部	1 100.0%		
不明	34 87.2%	4 10.3%	1 2.6%
計(1,034)	921 89.1%	64 6.2%	49 4.7%

【当院への希望】

あなたが当院に対して、特に望まれることは何ですか。
(3つ以内で選んでお答えください。)

当院への希望	区 分	回答数	回答率
当院への希望	1. 高度な医療の提供	585	23.8%
		617	23.4%
	2. 専門的医療の提供	434	16.2%
		398	16.5%
	3. 看護の更なる充実	158	6.4%
		179	6.8%
	4. 患者さんへの情報提供	183	7.5%
		192	7.3%
	5. 時間外診療の充実	131	5.3%
		137	5.2%
	6. 他機関との円滑な連携	123	5.0%
	151	5.7%	
7. 医療の安全管理	283	11.5%	
	295	11.2%	
8. 施設、設備の整備・充実	144	5.9%	
	126	4.8%	
9. 待ち時間の短縮	356	14.5%	
	401	15.2%	
10. 職員の対応の向上	73	3.0%	
	77	2.9%	
11. その他の意見	20	0.8%	
	27	1.0%	
計	2,454		
	2,636		

センター病院として信頼しています。
トータル的な医療、専門+α。
ベッドのコールを押しても、看護師さんがなかなか来ない。
親切なやわらかい対応を心がけて欲しい。病気で来ているので、もう少し親切な回答を！偉ぶらないお医者様と優しい看護師と最新の設備で治療していただき、唯々有難く感謝だけです。
医師の数の充実。病院医を増やして、県内の医院に多くの派遣医をお願いしたい。
患者が理解できるような説明。患者との信頼関係のあり方、話し合い、ケアなど。
産婦人科の充実。
時間外診療の充実(午後の予約)。土曜日の診察。診療科間の壁をなくす。
面会者への対応。朝から一人の患者に何人も面会が来たり、午後の面会者が沢山来ており、患者がゆっくり治療出来る環境を望む。
付き添いの出来る環境を整備して欲しい。
寝具の提供、交換について不親切だった。
入院中に予約した診療が時間待ちが長く、お流れになったことがありました。
駐車場の見直し。駐車場が少し狭く感じました。
病室において、AグループとBグループの看護師がいて、4人の中で1人だけ別グループと言うことで1人の看護師で検温等が出来ず無駄だと思う。
現状に満足なので、今以上に望むことはありません。他病院に比べ非常に満足。事が伸びていたのが気になる。

※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。
 ※ 調査票送付患者数2,467人 調査票回答者数1,074人(回収率 43.5%, H20.3/1現在)。
 (平成19年度第2四半期 調査票送付患者数2,316人 調査票回答者数1,022人 回収率 44.1%)。