

患者満足度調査集計表

(平成23年度第3四半期)

【入院】

(対象:23年10月～23年12月退院患者) 24. 3/1現在

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			
第一内科	85 95	4.24 4.39	4.37 4.45	4.21 4.40	4.13 4.32	4.00 4.01	4.03 4.11	222 42.8%
第二内科	87 91	4.47 4.46	4.59 4.55	4.50 4.54	4.33 4.30	4.22 4.18	4.19 4.23	181 50.3%
第三内科	46 48	4.12 4.23	4.22 4.33	4.07 4.15	4.07 4.21	3.86 3.70	3.86 4.12	102 47.1%
神経内科	21 28	4.17 4.06	4.14 4.04	4.05 3.96	4.33 4.19	3.94 3.59	3.94 4.07	56 50.0%
血液・腫瘍内科	11 13	4.29 4.41	4.27 4.46	4.27 4.50	4.33 4.27	4.11 4.27	4.78 4.09	24 54.2%
小児科	34 35	4.41 4.42	4.41 4.57	4.44 4.40	4.38 4.30	3.88 4.35	4.18 4.30	96 36.5%
精神科	12 19	3.95 4.15	4.08 4.26	4.00 4.32	4.00 3.88	3.78 4.13	3.67 3.69	55 34.5%
皮膚科	44 34	4.45 4.39	4.52 4.41	4.40 4.38	4.42 4.39	4.17 4.35	4.13 4.10	97 35.1%
第一外科	90 97	4.42 4.42	4.53 4.49	4.47 4.49	4.25 4.26	4.03 4.05	3.94 4.33	198 49.0%
第二外科	55 64	4.44 4.53	4.51 4.50	4.40 4.50	4.40 4.58	4.02 4.31	4.06 4.26	126 50.8%
整形外科	98 102	4.29 4.23	4.34 4.21	4.27 4.24	4.25 4.24	4.06 4.12	4.12 4.01	214 47.7%
脳神経外科	38 46	4.33 4.19	4.42 4.20	4.37 4.09	4.20 4.28	3.86 4.18	4.12 4.23	95 48.4%
麻酔科	4 1	4.67 4.00	4.75 4.00	4.75 4.00	4.50 4.00	3.50 4.00	4.00 4.00	5 20.0%
産婦人科	112 129	4.30 4.37	4.44 4.51	4.22 4.34	4.25 4.26	4.01 4.21	4.10 4.25	409 31.5%
泌尿器科	91 112	4.28 4.28	4.37 4.39	4.30 4.26	4.18 4.18	4.16 4.05	4.15 4.23	205 54.6%
眼科	148 138	4.35 4.30	4.43 4.36	4.38 4.34	4.24 4.20	4.25 4.12	4.22 4.23	267 51.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	49 60	4.41 4.42	4.49 4.50	4.43 4.37	4.30 4.39	4.05 4.12	4.02 4.25	125 48.0%
放射線科	8 7	4.69 4.49	4.75 4.71	4.75 4.43	4.57 4.33	4.14 4.33	4.43 4.50	27 25.9%
歯口科	28 34	4.57 4.51	4.61 4.65	4.54 4.41	4.56 4.47	4.15 3.90	4.12 4.30	64 53.1%
救急部	2 9	4.50 4.50	5.00 4.33	4.50 4.56	4.00 4.60	4.00 4.33	4.00 4.22	20 45.0%
不明	36 36	4.34 4.25	4.38 4.26	4.26 4.41	4.39 4.09	4.10 4.36	3.97 4.24	
計	1,099 1,198	4.34 4.35	4.43 4.41	4.34 4.35	4.26 4.28	4.07 4.12	4.10 4.20	

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	102 107	4.38 4.44	4.39 4.45	4.36 4.44	4.09 4.16	4.03 4.24
2階西	65 70	4.21 4.34	4.34 4.29	4.08 4.39	3.80 4.04	3.94 4.20
3階西	33 34	4.24 4.43	4.24 4.50	4.24 4.35	3.85 4.35	4.15 4.30
4階西	80 74	4.30 4.41	4.28 4.36	4.31 4.47	4.17 4.26	4.05 4.20
5階西	95 115	4.32 4.26	4.24 4.20	4.40 4.32	4.14 4.02	4.15 4.23
6階西	121 120	4.33 4.35	4.32 4.29	4.34 4.40	4.18 4.09	4.13 4.21
7階西	62 75	4.18 4.35	4.15 4.24	4.21 4.45	4.08 4.08	4.23 4.26
2階東	9 16	3.62 4.03	3.56 4.00	3.67 4.06	3.67 4.13	3.67 3.69
3階東	47 60	4.28 4.51	4.32 4.50	4.23 4.52	4.02 4.15	4.17 4.23
4階東	79 89	4.30 4.39	4.32 4.43	4.28 4.36	3.95 4.14	4.08 4.28
5階東	101 114	4.36 4.32	4.34 4.25	4.37 4.38	4.11 4.13	4.17 4.05
6階東	67 80	4.39 4.46	4.37 4.40	4.40 4.52	4.12 4.14	4.05 4.22
7階東	68 82	4.28 4.33	4.37 4.29	4.19 4.36	4.10 3.95	4.18 4.07
I C U	1 3	4.00 4.83	4.00 4.67	4.00 5.00	4.00 5.00	4.00 5.00
不明	42 31	4.21 4.29	4.21 4.20	4.21 4.39	4.07 4.19	3.93 4.35
計	972 1,070	4.30 4.37	4.30 4.33	4.29 4.41	4.07 4.12	4.10 4.20

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	949 1,037	3.62 3.63	診療料金	926 1,008	3.31 3.36
病棟・病室設備	960 1,053	3.73 3.73	入院希望	965 1,057	4.25 4.30
病院内設備	954 1,048	3.87 3.91	駐車場	1,041 1,132	3.62 3.60
売店・自販機	934 1,030	3.88 3.94			

集計表上段は平成23年度第2四半期集計を示し、下段は平成23年度第3四半期(H23.10～12月)集計を示す。
 調査表中の未回答部分は、集計から除外。
 調査票送付患者数2,588人 調査票回答者数1,200人 (回収率 46.4% , 24. 3/1現在)。
 (平成23年度第2四半期 調査票送付患者数2,558人 調査票回答者数1,099人 (回収率 43.0%))。
 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
第一内科	80 85.1%	10 10.6%	4 4.3%
第二内科	81 96.4%	2 2.4%	1 1.2%
第三内科	40 88.9%	3 6.7%	2 4.4%
神経内科	17 68.0%	6 24.0%	2 8.0%
血液・腫瘍 内科	9 69.2%	2 15.4%	2 15.4%
小児科	32 91.4%	3 8.6%	
精神科	16 88.9%	1 5.6%	1 5.6%
皮膚科	28 93.3%	2 6.7%	
第一外科	83 89.2%	5 5.4%	5 5.4%
第二外科	56 93.3%	4 6.7%	
整形外科	90 90.9%	4 4.0%	5 5.1%
脳神経外科	40 93.0%	3 7.0%	
麻酔科		1 100.0%	
産婦人科	123 97.6%	3 2.4%	
泌尿器科	103 93.6%	2 1.8%	5 4.5%
眼科	118 88.1%	11 8.2%	5 3.7%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	49 81.7%	5 8.3%	6 10.0%
放射線科	5 71.4%	1 14.3%	1 14.3%
歯口科	34 100.0%		
救急部	5 100.0%		
不明	27 90.0%	3 10.0%	
計 (1,146)	1,036 90.4%	71 6.2%	39 3.4%

病棟	問題は なかった	どちらとも いえない	問題が あった
1 西	111 95.7%	4 3.4%	1 0.9%
2 西	63 87.5%	7 9.7%	2 2.8%
3 西	32 91.4%	3 8.6%	
4 西	71 92.2%	3 3.9%	3 3.9%
5 西	111 88.8%	7 5.6%	7 5.6%
6 西	120 93.0%	6 4.7%	3 2.3%
7 西	73 89.0%	5 6.1%	4 4.9%
2 東	16 88.9%	1 5.6%	1 5.6%
3 東	63 100.0%		
4 東	85 90.4%	7 7.4%	2 2.1%
5 東	107 87.7%	8 6.6%	7 5.7%
6 東	77 82.8%	9 9.7%	7 7.5%
7 東	80 92.0%	5 5.7%	2 2.3%
I	2 100.0%		
不明	25 80.6%	6 19.4%	
計 (1,146)	1,036 90.4%	71 6.2%	39 3.4%

【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。)

	区 分	回答数	回答率
当 院 へ の 希 望	1. 高度な医療の提供	638	24.1%
		683	23.6%
	2. 専門的医療の提供	447	16.9%
		493	17.0%
	3. 看護の更なる充実	173	6.5%
		180	6.2%
	4. 患者さんへの情報提供	188	7.1%
		194	6.7%
	5. 時間外診療の充実	127	4.8%
		147	5.1%
		160	6.0%
	177	6.1%	
	255	9.6%	
	313	10.8%	
	194	7.3%	
	189	6.5%	
	372	14.1%	
	402	13.9%	
	60	2.3%	
	78	2.7%	
	32	1.2%	
	38	1.3%	
	計	2,646	
		2,894	

そ の 他 の 意 見	6年前の入院の時は、各部屋がドアが閉じていた。今回は開放で、女性患者さんが多く、雑音が入って残念。エレベーターが、もう少し玄関に近いと良い。
	三次のみならず、二次救急にも対応してください。
	他機関(外国も含む)技術開発、新しい技術の導入、神の手を持つと言われる先生の来院、交流、住民に来院の日時のPRの徹底。型糖尿病、臍臓移植の実施。
	尿管結石の手術の新しい器具の導入をお願いしたい。
	先進医療を、きちんと患者に勤めて欲しい。免疫療法、温熱療法をやって欲しい。
	慎重で丁寧な医療の提供。家族のことも考えた提供医療。
	休日外来の対応。他の医療機関には負けて欲しくない。
	患者への説明の一貫性。自分が説明したことを覚えていること。
	退院後の受診で特に異常がない場合は、受診計画(術後、1W、1ヶ月、1年)を知らせてほしい。紹介医に戻れる時期を教えてください。
	緩和ケアの実施、リハビリの充実、先生、看護師等、スタッフの連携。
	入院中に他の科で診て欲しいと看護師に相談したが不だった。 外来時の待ち時間短縮、特に初診時。外来での対応(プライバシーを守ってほしい。) 重複検査はなるべく避けていただきたい。
MRI検査を他の医院となった。MRIをすぐに撮って欲しい。 時間外の料金が高い。緊急時の対応。時間外の書類等の受け取り。 見舞い時間、19時以降も入れる様にして欲しい。 現状で充分です。 職員の皆様が優しく、とても有難く感謝しております。	

調査表中の未回答部分は、集計から除外。
調査票送付患者数2,588人 調査票回答者数1,200人 (回収率 46.4% , 24. 3/1現在)。
(平成23年度第2四半期 調査票送付患者数2,558人 調査票回答者数1,099人 (回収率 43.0%))。