

# 退 院 患 者 さ ま ア ン ケ ー ト 集 計

( 2 0 1 0 年 1 0 月 1 日 ~ 2 0 1 0 年 1 2 月 3 1 日 )

回答数      男 28名      女 40名      無記入 6名      計 74名

退院患者数                      129名 (回収率57.3%)

## 1. 病院を選んだ理由 (複数回答可)

|             |      |              |      |            |      |
|-------------|------|--------------|------|------------|------|
| 当院に通院していたから | 〔25〕 | 医療設備が整っているから | 〔13〕 | 医師が信頼できたから | 〔24〕 |
| 評判が良いから     | 〔12〕 | 職員が親切だから     | 〔28〕 | 他病医院の紹介    | 〔27〕 |
| 人に勧められたから   | 〔4〕  | 入院した事があるから   | 〔22〕 | 近くだから      | 〔13〕 |
| 以前から知っていたから | 〔14〕 | 案内看板を見たから    | 〔0〕  | 電話帳を見たから   | 〔0〕  |
| その他         | 〔6〕  |              |      |            |      |

## 2. 入院中に受けた医療サービスについて

(満足度は回答無しを差し引いた回答数に、「満足」とお答え頂いた回答数が占める割合です。)

### (1) 職員の対応・態度は? [74]

| 番号 | 職 員     | 不 満 | 普 通 | 満 足 | わ か ら な い | 回 答 無 し | 満 足 度 % | 前 回 |
|----|---------|-----|-----|-----|-----------|---------|---------|-----|
| ①  | 医 師     | 0   | 21  | 50  | 0         | 3       | 70↓     | 85  |
| ②  | 看 護 師   | 0   | 13  | 60  | 0         | 1       | 82↑     | 77  |
| ③  | 検 査 職 員 | 0   | 20  | 47  | 4         | 3       | 66→     | 67  |
| ④  | 受付窓口職員  | 0   | 24  | 43  | 3         | 4       | 61↓     | 66  |

### (2) 診療に対する印象は? [74]

| 番号 | 診 療 内 容         | 不 満 | 普 通 | 満 足 | 回 答 無 し | 満 足 度 % | 前 回 |
|----|-----------------|-----|-----|-----|---------|---------|-----|
| ①  | 訴えを良く聞いてくれる     | 0   | 21  | 49  | 4       | 70→     | 70  |
| ②  | 症状・手術・処置についての説明 | 0   | 23  | 42  | 9       | 65↓     | 72  |

### (3) 入院環境は? [74]

| 番号 | 入 院 環 境     | 不 満 | 普 通 | 満 足 | わ か ら な い | 回 答 無 し | 満 足 度 % | 前 回 |
|----|-------------|-----|-----|-----|-----------|---------|---------|-----|
| ①  | 病室の清潔さ      | 0   | 16  | 57  | 0         | 1       | 78↓     | 81  |
| ②  | 病室や廊下の明るさ   | 0   | 21  | 51  | 0         | 2       | 71↓     | 74  |
| ③  | 廊下の騒音       | 2   | 32  | 35  | 0         | 5       | 48↑     | 40  |
| ④  | トイレの清潔さ     | 1   | 25  | 46  | 0         | 2       | 63↓     | 69  |
| ⑤  | 入浴回数        | 1   | 27  | 30  | 0         | 16      | 50↑     | 35  |
| ⑥  | 病室内でのプライバシー | 2   | 39  | 28  | 0         | 6       | 38↓     | 49  |
| ⑦  | 食事          | 1   | 34  | 33  | 0         | 6       | 47↑     | 41  |
| ⑧  | 寝具          | 1   | 26  | 45  | 0         | 2       | 61↑     | 46  |

## 3. 病院の感想

1. 入院前 良い病院だと思っていた      [38]      2. 入院前 平均的な病院だと思っていた      [19]

|                    |      |                    |      |
|--------------------|------|--------------------|------|
| 入院後→ア. 思っていたより良かった | 〔15〕 | 入院後→ア. 思っていたより良かった | 〔13〕 |
| →イ. 思っていたとおりだった    | 〔21〕 | →イ. 思っていたとおりだった    | 〔5〕  |
| →ウ. 思っていたより悪かった    | 〔1〕  | →ウ. 思っていたより悪かった    | 〔0〕  |
| →エ. わからない          | 〔1〕  | →エ. わからない          | 〔1〕  |

#### ◇その他の意見等（患者さんの声）

- また、音楽会を開いて頂きたいです。とても楽しかったです。
- 日曜外来にもかかわらず親切な対応ありがとうございました。
- 食事、大変味付けが良かったです。家に帰ったらまねします。
- 病人は気も弱っているなので、やさしくして下さいると本当に嬉しく感じ、病院全体も美しく感じます。
- 職場から案内されるまで貴院を利用したことはなかったのですが、職場の近くにきちんと処置・治療していただける病院があり安心しました。
- 又、病気が悪化して入院するような事になればこの病院を利用したいです。皆さん親切にして頂いて感じ良かったです。お世話になりました。
- 皆様が感じ良く、忙しいにも関わらず手を止めて話しも聞いて下さって、やさしくて喜んでおります。
- 食べられなかったのが食べられるようになり、何も言うことはありません。