

# 退院患者さまアンケート集計

(2012年4月1日～2012年6月30日)

回答数 男 27名 女 33名 無記入 3名 計 63名

退院患者数 109名 (回収率56.3%)

## 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 | [18] | 医療設備が整っているから | [5]  | 医師が信頼できたから | [19] |
| 評判が良いから     | [5]  | 職員が親切だから     | [15] | 他病医院の紹介    | [30] |
| 人に勧められたから   | [4]  | 入院した事があるから   | [20] | 近くだから      | [17] |
| 以前から知っていたから | [9]  | 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? [63]

| 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     | 1  | 16 | 46 | 0     | 0    | 72↑  | 66↓ |
| ②  | 看護師    | 1  | 9  | 53 | 0     | 0    | 83↑  | 69↓ |
| ③  | 検査職員   | 0  | 14 | 32 | 14    | 3    | 70↑  | 60↓ |
| ④  | 受付窓口職員 | 0  | 23 | 38 | 1     | 1    | 63↑  | 57↓ |

### (2) 診療に対する印象は? [63]

| 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  | 20 | 40 | 3    | 67↑  | 60↓ |
| ②  | 症状・手術・処置についての説明 | 1  | 17 | 42 | 3    | 69↑  | 55↓ |

### (3) 入院環境は? [63]

| 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      | 1  | 9  | 53 | 0     | 0    | 82↑  | 74↓ |
| ②  | 病室や廊下の明るさ   | 0  | 15 | 48 | 0     | 0    | 76↑  | 64↓ |
| ③  | 廊下の騒音       | 3  | 29 | 31 | 0     | 0    | 45↑  | 33↓ |
| ④  | トイレの清潔さ     | 2  | 12 | 49 | 0     | 0    | 75↑  | 66↓ |
| ⑤  | 入浴回数        | 5  | 22 | 26 | 0     | 10   | 40↑  | 19↓ |
| ⑥  | 病室内でのプライバシー | 1  | 28 | 34 | 0     | 0    | 52↑  | 44↓ |
| ⑦  | 食事          | 3  | 28 | 32 | 0     | 0    | 46↑  | 32↓ |
| ⑧  | 寝具          | 0  | 28 | 35 | 0     | 0    | 56↓  | 57↓ |

## 3. 病院の感想

1. 入院前 良い病院だと思っていた [37]      2. 入院前 平均的な病院だと思っていた [23]

|     |                  |      |     |                  |      |
|-----|------------------|------|-----|------------------|------|
| 入院後 | →ア. 思っていたより良かった  | [13] | 入院後 | →ア. 思っていたより良かった  | [12] |
|     | →イ. 思っていたとおりであった | [24] |     | →イ. 思っていたとおりであった | [10] |
|     | →ウ. 思っていたより悪かった  | [0]  |     | →ウ. 思っていたより悪かった  | [1]  |
|     | →エ. わからない        |      |     | →エ. わからない        | [0]  |

結果として良かったと回答のあった割合・・・82% (前回75%)

◇その他の意見等（患者さんの声）

- 看護師の皆様には嫌な顔もせず快くして頂きました。患者にとってはうれしいことです。（74歳・女性）
- 病院名のとおり、全てに信頼できる立派な病院と思います。（79歳 男性）
- 看護師の方が皆さん優しくとても良かった。大変お世話になりありがとうございました。（88歳 女性）
- 毎回安心して検査を受けることが出来る病院です。先生の信頼度も高いです。（56歳 男性）
- 初めて介護入浴サービスを受けたが、職員の皆さんの献身的な態度に感謝を覚えました。  
寝たきりの患者さんはどれだけ有り難く思われている事かと思います。今後益々のご活動を期して厚く御礼申し上げます。（75歳 女性）