

# 退院患者さまアンケート集計

(2012年10月1日～2012年12月31日)

回答数      男 24名      女 38名      無記入 7名      計 69名

退院患者数      119名 (回収率58.0%)

## 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	[ 22 ]	医療設備が整っているから	[ 14 ]	医師が信頼できたから	[ 26 ]
評判が良いから	[ 5 ]	職員が親切だから	[ 20 ]	他病医院の紹介	[ 30 ]
人に勧められたから	[ 2 ]	入院した事があるから	[ 21 ]	近くだから	[ 7 ]
以前から知っていたから	[ 9 ]	案内看板を見たから	[ 1 ]	電話帳を見たから	[ 0 ]
その他	[ 9 ]				

## 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? [69]

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	14	54	0	1	79 ↓	82 ↑
②	看 護 師	0	11	57	0	1	84 ↑	75 ↓
③	検 査 職 員	1	12	46	16	5	70 ↑	69 ↓
④	受付窓口職員	0	21	42	4	2	63 ↓	66 ↑

### (2) 診療に対する印象は? [70]

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	22	46	1	68 ↓	72 ↑
②	症状・手術・処置についての説明	0	18	46	5	72 ↑	70 ↑

### (3) 入院環境は? [70]

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	14	53	0	1	77 ↑	73 ↓
②	病室や廊下の明るさ	1	20	48	0	0	68 ↑	59 ↓
③	廊下の騒音	0	34	34	0	1	50 ↑	42 ↓
④	トイレの清潔さ	1	17	49	0	2	72 ↑	69 ↓
⑤	入浴回数	3	25	21	3	17	35 →	35 ↓
⑥	病室内でのプライバシー	2	29	31	0	7	47 ↑	37 ↓
⑦	食事	1	24	39	0	5	59 ↑	48 ↑
⑧	寝具	1	26	40	0	2	58 ↑	51 ↓

## 3. 病院の感想

1. 入院前    良い病院だと思っていた    [ 41 ]

2. 入院前    平均的な病院だと思っていた    [ 24 ]

入院後→ア. 思っていたより良かった    [ 19 ]  
 →イ. 思っていたとおりだった    [ 21 ]  
 →ウ. 思っていたより悪かった    [ 0 ]  
 →エ. わからない    [ 6 ]

入院後→ア. 思っていたより良かった    [ 16 ]  
 →イ. 思っていたとおりだった    [ 6 ]  
 →ウ. 思っていたより悪かった    [ 0 ]  
 →エ. わからない・表示なし    [ 4 ]

結果として良かったと回答のあった割合・・・81% (前回77%)

#### ◇その他の意見等（患者さんの声）

- 皆様が本当に親切で、また全体的に清潔感にあふれ過ごしやすかったです。（72歳・女性）
- 信頼できる先生方に会えて嬉しく思っています。（82歳 女性）
- 看護師の方はもちろん、お茶、入浴等の準備を下さる方も、掃除を下さる方もとても親切で良かったです。（43歳 女性）
- 検査員の皆様はじめ、看護師さんお風呂の入浴のお世話を下さる方々皆大変親切にして下さいまして大満足でした。お食事も大変美味しく家に帰って思いだして見習って作ってみます。栄養士さんも度々来て下さいましたし、リハビリの先生も良くして下さいました。有難うございました。（83歳 女性）
- 看護師さんがとても親切でした。まだ子供はいないけれど、子供の嫁には看護師さんがいいなと思いました。（34歳 男性）