

平成25年度 患者満足度調査

平成26年2月に当院では、前年度に引き続き患者満足度調査を行いました。調査は外来通院患者様と入院患者様それぞれを対象にアンケート様式で行いましたが、多くの貴重なご意見を頂戴することができました。

アンケート調査にご協力いただいた患者様には、この場をお借りしてあらためて御礼申し上げます。

アンケートで頂戴した評価結果やご意見・ご要望は病院として真摯に受け止め、より良い病院作りのための大切な情報として活用させていただきます。

公益財団法人 佐々木研究所附属杏雲堂病院 病院長

平成25年度 患者満足度調査実施状況

	外来患者	入院患者
実施期間	1週間(土日を除く) 平成26年2月17日から2月21日まで	1ヶ月 平成26年2月1日から2月28日まで
対象者	対象期間内の全外来受診者を対象とした。ただし、1患者1アンケートとし依頼が重複する場合は除外とした。	対象期間内の退院患者を対象とした。外来同様、期間内に再入院を繰り返す等で依頼が重複する場合は除外とした。なお、本人記載が困難な場合には、家族等による代筆も可能とした。
配布方法	一連の診察が終了後、会計受付窓口で会計伝票を受領する際にアンケート用紙を配布し、会計待ち時間を利用して記載をお願いした。 なお、繁忙時には会計待ち時間の延長を避けるため、配布及び回収の専任担当者の配置を必要とした。	病棟にて、2月内の退院方針が決定したタイミングで看護師又は病棟クラークから入院患者へアンケート用紙を配布した。
回収方法	記載終了分から即時回収。	退院日の退院精算の際にアンケート用紙を回収した。
回答数等	患者延べ数 1,332人 (同日複数科受診者も延数として含む) 回収枚数 828枚 回収率 62.2%	配布枚数 178枚 (4F55, 5F42, 6F47, 7F29, 8F5) ※延べ退院患者数 266名 回収枚数 115枚 回収率 64.6%

集計結果

各項目のねらいと評価結果(全体版)

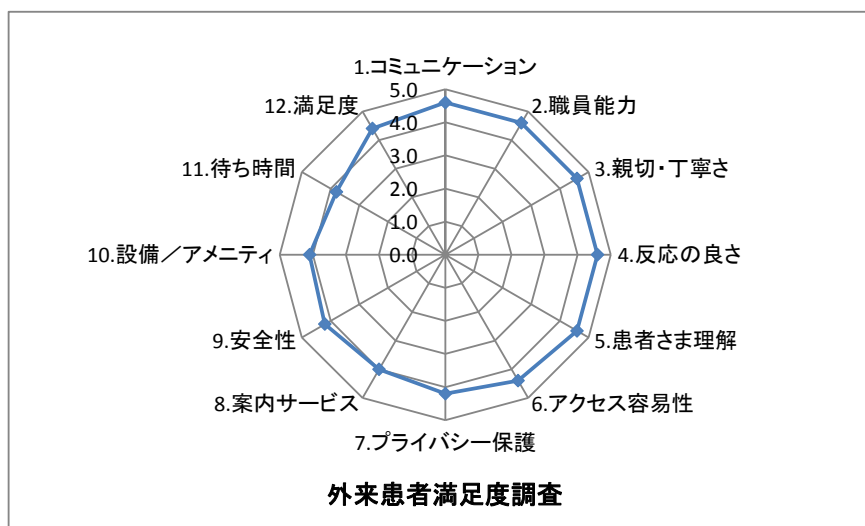
外来患者様満足度調査

医療サービスの在り方として重要であるとする12項目の領域について伺いました。
なお、評価は5段階評価に加え、該当なしの区分を設けました。
(5.とても良い, 4.まあまあ良い, 3.ふつう, 2.あまり良くない, 1.とても悪い, 0.該当なし)

1	コミュニケーション (平均 4.6)	職員は聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか？
2	職員能力 (平均 4.6)	職員は必要な技術と知識を身につけていると感じましたか？
3	親切・丁寧さ (平均 4.6)	職員は礼儀正しく、親切で丁寧でしたか？
4	反応の良さ (平均 4.6)	職員は患者さまの希望をできる限り取り入れようとしたか？
5	患者さま理解 (平均 4.6)	職員は患者さまの気持ちを理解しようとしていると感じましたか？
6	アクセス容易性 (平均 4.4)	受付や検査や会計などのさまざまな手続きはうまくいきましたか？
7	プライバシー保護 (平均 4.2)	プライバシー保護についてはどのように感じましたか？
8	案内サービス (平均 4.0)	院内の案内図や表示の見やすさはいかがでしたか？
9	安全性 (平均 4.2)	医療の安全面で不安を感じることはありましたか？
10	設備／アメニティ (平均 4.1)	院内の設備や環境は快適でしたか？
11	待ち時間 (平均 3.8)	診察まで、検査まで、会計までなどの待ち時間は許容の範囲ですか？
12	満足度 (平均 4.4)	全体として当院への満足度はいかがですか？

【調査結果】

無記載や0(該当なし)を除いた評価1～5までの有効回答の平均スコアを算出。
各領域ともにバランス良く高評価をいただきましたが、相対的に待ち時間へのご不満が読み取れます。



入院患者様満足度調査

医療サービスの在り方として重要であると考える12項目の領域について伺いました。
 領域11の設問は、外来では「待ち時間」としたところ入院においては「食事」としてご意見を伺いました。
 なお、評価は5段階評価に加え、該当なしの区分を設けました。
 (5.とても良い, 4.まあまあ良い, 3.ふつう, 2.あまり良くない, 1.とても悪い, 0.該当なし)

1	コミュニケーション (平均 4.7)	職員は聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか？
2	職員能力 (平均 4.6)	職員は必要な技術と知識を身につけていると感じましたか？
3	親切・丁寧さ (平均 4.7)	職員は礼儀正しく、親切で丁寧でしたか？
4	反応の良さ (平均 4.7)	職員は患者さまの希望をできる限り取り入れようとしていましたか？
5	患者さま理解 (平均 4.7)	職員は患者さまの気持ちを理解しようとしていましたか？
6	アクセス容易性 (平均 4.7)	入院前や入院中のさまざまな手続きはスムーズにできましたか？
7	プライバシー保護 (平均 4.3)	プライバシー保護についてはどのように感じましたか？
8	案内サービス (平均 4.3)	院内の案内図や表示の見やすさはいかがでしたか？
9	安全性 (平均 4.5)	医療の安全面で不安を感じることはありましたか？
10	設備／アメニティ (平均 4.2)	入院中の設備や環境は快適でしたか？
11	食事 (平均 3.9)	入院中の食事はいかがでしたか？
12	満足度 (平均 4.6)	全体として当院への満足度はいかがですか？

【調査結果】

無記載や0(該当なし)を除いた評価1～5までの有効回答の平均スコアを算出。
 外来患者様を対象としたアンケートに比べさらに各領域ともにバランス良く高評価をいただきましたが、相対的に入院中の食事へのご不満が読み取れます。

