

平成27年度 入院患者満足度調査結果

調査期間: 平成27年7月17日(金)~7月30日(木)

配布枚数	回収枚数	回収率
448枚	324枚	72.3%

全くそう 思わない あまりそう 非常にそう思う ややそう思う どちらでもない 【凡例】 思わない 1.3% 3.5% 0.3% この病院について総合的には満足している 38.2% 56.7% 奨意 1.0% 53.6% 10.9% 家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい 33.9% 向 17.8% 1.8% 0.0% 40.8% 40.1% 廊下、階段等、病院内の移動は、わかりやすくできるようになっていた 12.4% 0.0% 0.0% 廊下、階段等、病院内の移動は、安全にできるようになっていた 46.6% 41.0% 売店には、必要なものは揃っていた 3.1% 0.3% 36.1% 39.9% 13.0% 2<mark>.0</mark>% 0.0% 44.5% 40.5% トイレ、シャワー室等は、清潔であった 14.5% 1.6% 0.6% 43.4% 39.9% ベッド周りは、温度、照明、静けさ等、快適なものであった 5 4% 0 3% 0.0% 56.4% 37.9% ベッド周りは、清潔であった 食事は、入院時の食事として満足のいくものであった 36.9% 25.6% 9.3% 2.0% 26.2% 見舞い客や家族との面会時間について、不都合はなかった **12.6% 3.1% 1.0%** 53.9% 29.4%

10.4% 1.3% 0.3% 51.4% 36.6% プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた 68.2% 25.8% 医師は適切な言葉遣いや姿勢で応対してくれた 68.7% 27.8% 看護師は適切な言葉遣いや姿勢で応対してくれた 6.7% 0.0% その他医療スタッフは適切な言葉遣いや姿勢で応対してくれた 63.5% 29.5% 7.4% 0.0% 面 当院の事務スタッフは適切な言葉遣いや姿勢で応対してくれた 58.1% 33.5%

1.3% 5.8% 0.0% 医療安全に配慮して治療してくれる病院だと感じた 59.1% 33.8% 6.7% 1 8% 0.3% 医師の診断や治療に関する説明は分かりやすいものであった 62.6% 29.1% 6.0% 0.9% 医師に聞きたいことを相談できたり、不安を告げることができた 59.0% 32.2% 0.3% 3.5% 0.0% 看護師の説明は分かりやすいものだった 29.7% 66.5% 9.2% 0.3% 入院中に困ったことについて、病院スタッフにすぐ相談・質問できた 53.8% 35.0%

⑤ 退院する日の目処をあらかじめ知ることができた手 退院後の生活についての説明は分かりやすいものであったき 退院後の生活について相談できたり、不安を告げることができた

53.4%		34.4%		11.2%	0.7% 0.3%
46.0%		37.3%		14.8%	5 % 0.4%
47.1%		34.0%		17.4%	0.4%

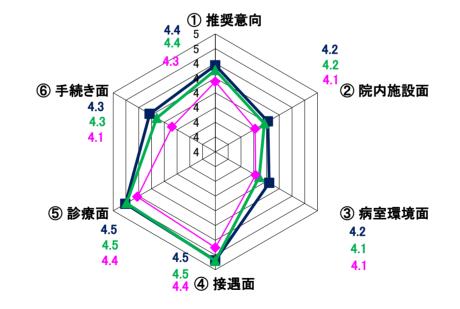
──平成27年度

━━平成26年度

→ 平成25年度

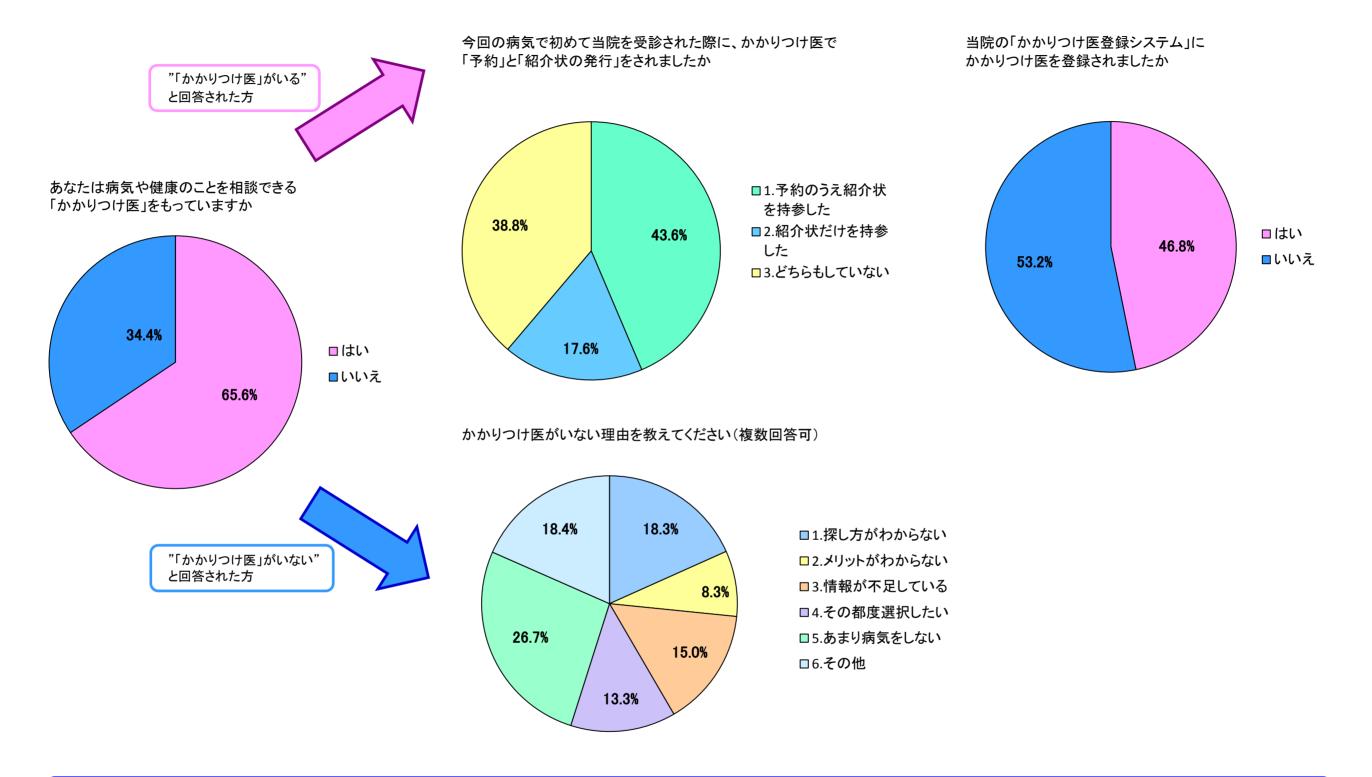
【 5段階評価 】

総合評価	4.5
① 推奨意向	4.4
② 院内施設面	4.2
③ 病室環境面	4.2
④ 接遇面	4.5
⑤ 診療面	4.5
⑥ 手続き面	4.3



◆ 受診された診療科は ◆ あなたの性別は 総合内科 0.3% 内科 14.1% 45.8% ■男 消化器内科 12.7% ■女 呼吸器内科 2.4% 54.2% 呼吸器外科 1.0% 神経内科 6.2% ◆ あなたの年齢は 小児科 4.5% 5.4% 4.2% 外科 5.2% _8.1% ■20歳未満 整形外科 10.3% □20-29歳 脳神経外科 9.4% □30-39歳 45.2% 心臓血管外科 2.1% ■40-49歳 7.1% 産婦人科 6.5% □50-59歳 23.9% 1.0% 眼科 ■60-69歳 □70歳以上 耳鼻咽喉科 3.1% ◆ あなたのお住まいは 泌尿器科 5.5% 皮膚科 2.1% 1.3%_ 5.9% 歯科口腔外科 4.8% 6.9% ■大津市 4.1% 循環器内科 □草津市 緩和ケア科 2.7% □京都市 0% 2% 6% 10% 12% 16% 口その他 85.9% ◆ 経営計画についてお聞かせください ◆ アンケートをご記入 いただいているのは 非常に やや どちらでも あまりそう 全くそう 【凡例】 そう思う そう思う ない 思わない 思わない ①当院は、「発生頻度の高い病気に対し、 0.7% □本人 質の高い医療を効率的・安定的に24時間365日対応する病院」であると思う 48.2% 41.2% 9.9% 0.0% 25.0% □ご家族・その他 0.3% ②当院は、「幅広く市民の健康をサポート する病院」であると思う 49.2% 41.2% 9.3% 0.0% 75.0% ③当院は、「患者やその家族の気持ちを 感じ取り行動していく病院」であると思う 49.1% 37.7% 10.4% 0.0%

◆「かかりつけ医」についてお聞かせください



アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

大津市民病院では、今後も患者さんとそのご家族の声を大切にして、より一層良質で安心・安全な医療を提供できるよう、努めてまいります。

【 入院患者満足度調査結果 経年変化 】



平成25年度調査概要	調査期間:平成25年7月22日(月)~31日(水)にアンケートを配布	回収枚数:311枚
平成26年度調査概要	調査期間:平成26年8月18日(月)~31日(日)にアンケートを配布	回収枚数:379枚
平成27年度調査概要	調査期間:平成27年7月17日(金)~30日(木)にアンケートを配布	回収枚数:324枚

【凡例】

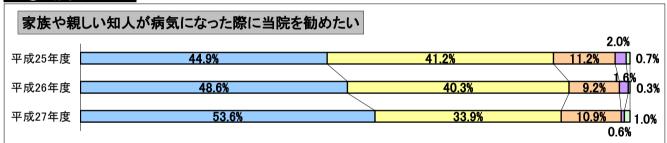
非常にそう思う

ややそう思う

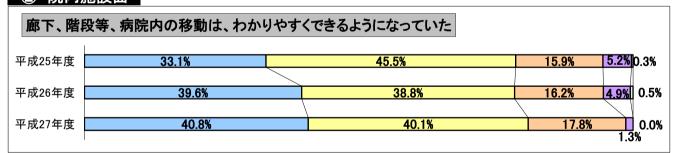
どちらでも ない あまりそう 思わない 全くそう 思わない

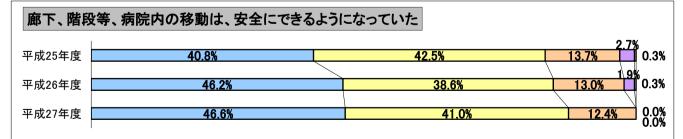


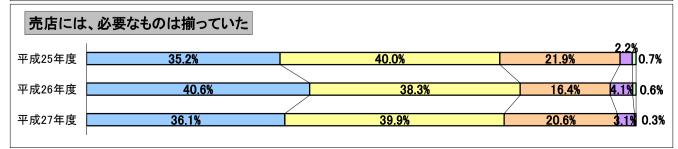
推奨意向



② 院内施設面

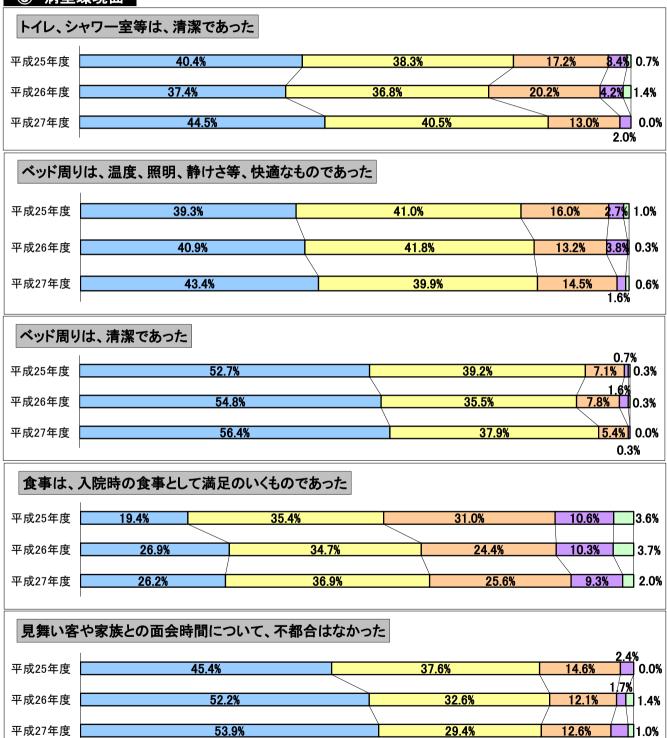






【凡例】 非常にそう <mark>ややそう思う どちらでも</mark> あまりそう 全くそう 思わない 思わない

③ 病室環境面



3.1%

【凡例】

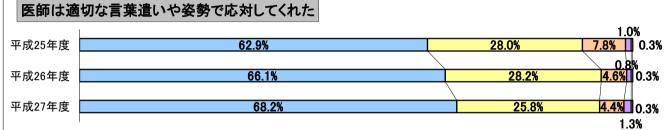
非常にそう 思う

ややそう思う

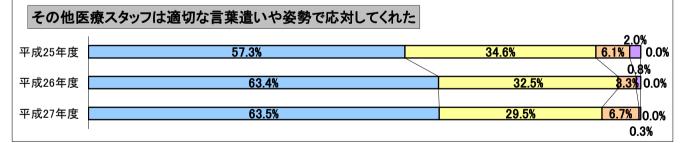
どちらでも ない あまりそう 思わない 全くそう思わない

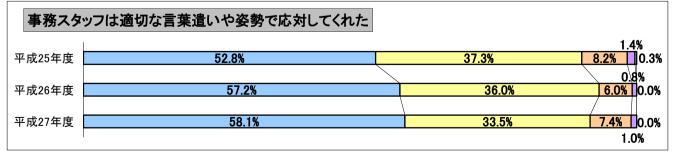
④ 接遇面









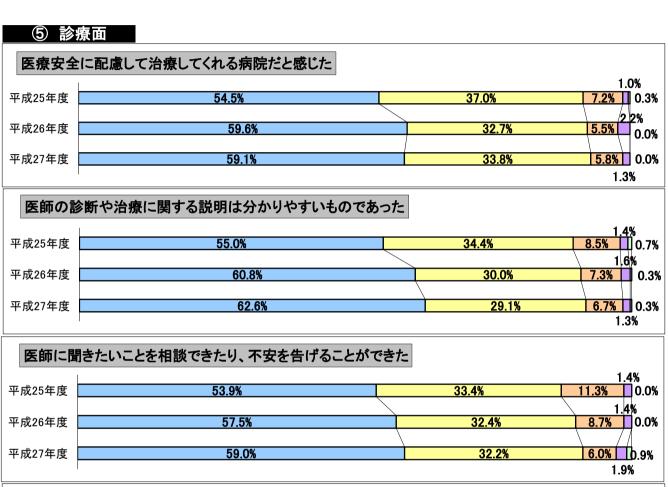


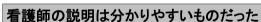
【凡例】

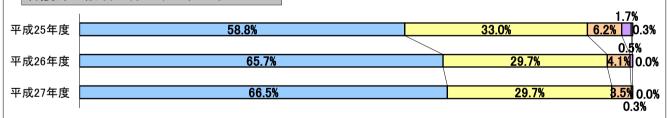
非常にそう 思う

ややそう思う

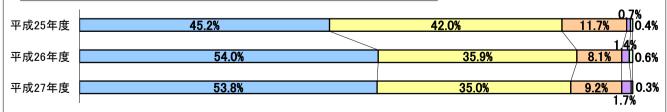
どちらでも ない あまりそう 思わない 全くそう 思わない







入院中に困ったことについて、病院スタッフにすぐ相談・質問できた



【凡例】 非常にそう どちらでも あまりそう 全くそう ややそう思う 思う ない 思わない 思わない ⑥ 手続き面 退院する日の目処をあらかじめ知ることができた 2.7% 1.9% 平成25年度 45.6% 31.9% 17.9% 平成26年度 51.1% 30.7% 13.1% **B.3%** 1.8% 平成27年度 53.4% 34.4% 0.3% 0.7% 退院後の生活についての説明は分かりやすいものであった 平成25年度 41.4% 33.5% 21.6% Π̈́ 0.9% 平成26年度 47.5% 34.7% 14.9% 平成27年度 46.0% 37.3% 14.8% 0.4% 1.5% 退院後の生活について相談できたり、不安を告げることができた 23.3% 0.0% 平成25年度 41.3% 32.7% 32.5% 平成26年度 47.9% 16.6% 0.7% 47.1% 34.0% 平成27年度 17.4% 0.4% 1.1% 経営計画について 当院は、「発生頻度の高い病気に対し、質の高い医療を効率的・安定的に 24時間365日対応する病院」であると思う 1.1% **11** 0.4% 平成25年度 43.9% 44.0% 145% 0.3% 平成26年度 47.0% 43.4% 41.2% 48.2% 平成27年度 0.0% 当院は、「幅広く市民の健康をサポートする病院」であると思う 平成25年度 43.3% 43.3% 2/1% 0.3% 平成26年度 42.3% 0.0% 0.3% 平成27年度 49.2% 41.2% 当院は、「患者やその家族の気持ちを感じ取り行動していく病院」であると思う 2.5% 13.5% **1**0.7% 平成25年度 44.0% 39.3% 平成26年度 37.5% 12.1% 1.2% 47.4%

37.7%

0.0%

49.1%

平成27年度