

入院患者満足度調査

結果報告書

令和5年4月

東御市民病院

目次

I 調査の概要

1. 調査目的	1ページ
2. 調査設計	1ページ
3. 集計分析	1ページ

II 調査対象の属性

1. 性別	2ページ
2. 年齢	2ページ
3. 診療科目	2ページ

III 調査結果の分析

1. 当院を選んだ理由	3ページ
2. 入院期間	4ページ
3. 生活環境	4ページ
4. 職員対応の満足度	5ページ
5. 治療の成果	6ページ
6. 退院時の説明	6ページ
7. 入院中に感じたこと	7ページ
8. その他の満足度	8ページ
9. 自由記述(抜粋)	9ページ

I 調査の概要

1. 調査目的

入院患者さまの実態や当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

2. 調査設計

調査対象 : 当院の入院患者さま、ご家族

調査内容 : 対象者の属性、当院選択理由、個別満足度、自由記述

調査方法 : 退院時にアンケート用紙、返信用封筒を配布し、退院後にご自宅等で記入してもらい返信してもらう。

サンプル数: アンケート用紙配布による回答 28名

合計 28名

3. 集計分析

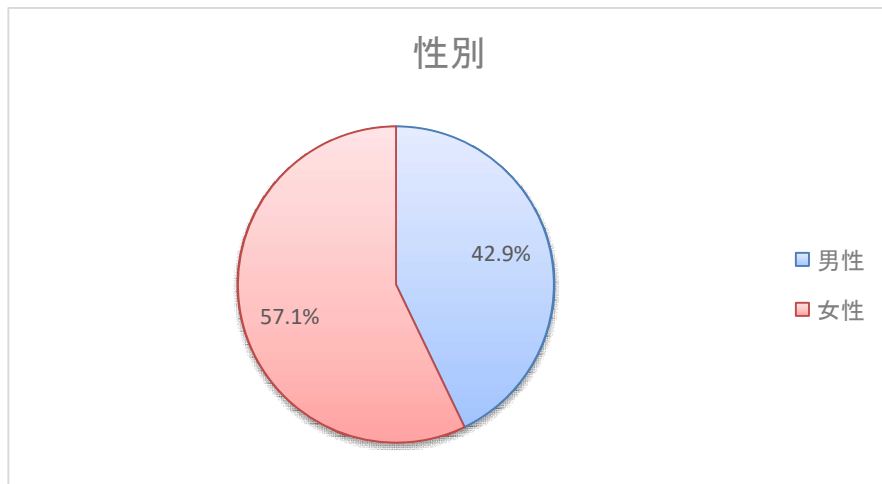
今回の調査では、当院の前回入院患者調査結果との比較データも記載している。

当院の前回調査 : 令和3年12月6日～25日実施(回答数31名)

各設問の無回答及び満足度設問の「分からない・該当しない」は、構成比の分母から除外している。

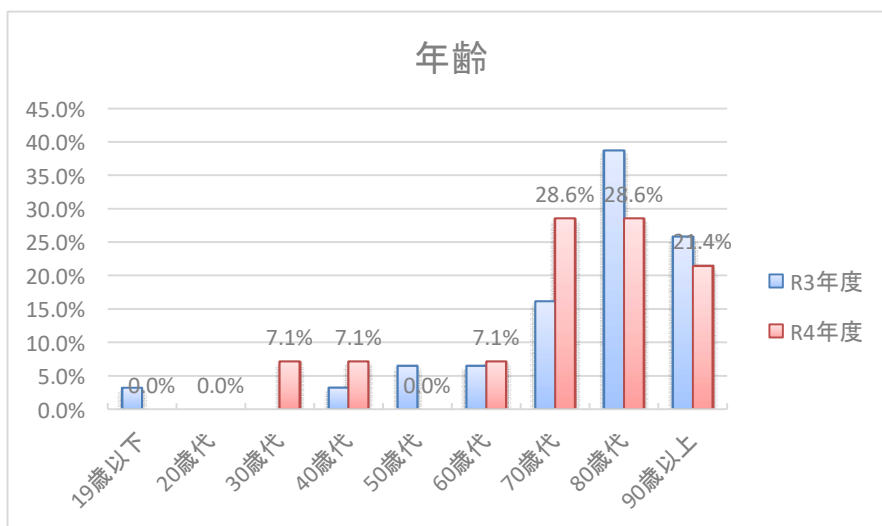
Ⅱ 調査対象の属性

1. 性別



対象者の性別は、「男性」が42.9%、「女性」が57.1%で女性の割合が若干高い。

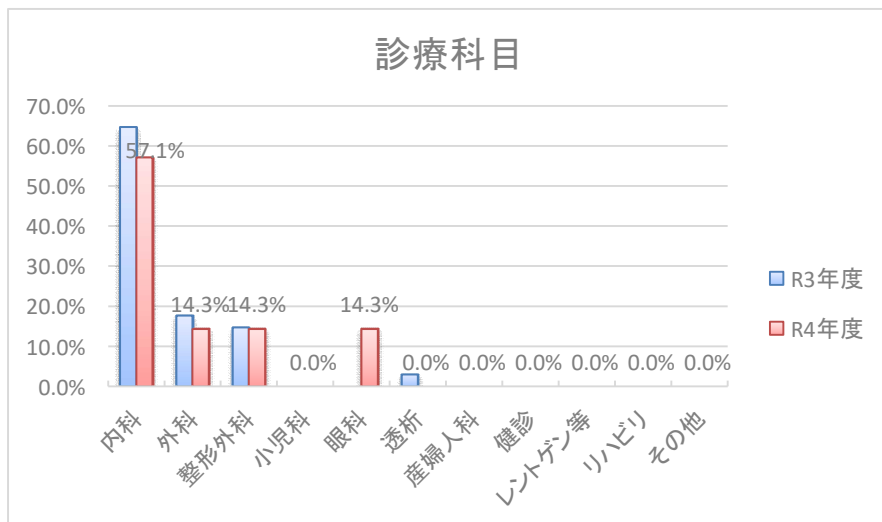
2. 年齢



70歳代が前年より12.5%増え28.6%、80歳代が10.1%減少し28.6%となつてはいるが、60歳以上の割合が86%と前年とほぼ一緒となっている。

30歳代と40歳代がそれぞれ7.1%となり前年度より増えているが、50歳代は減少し20歳代以下はない。

3. 診療科目

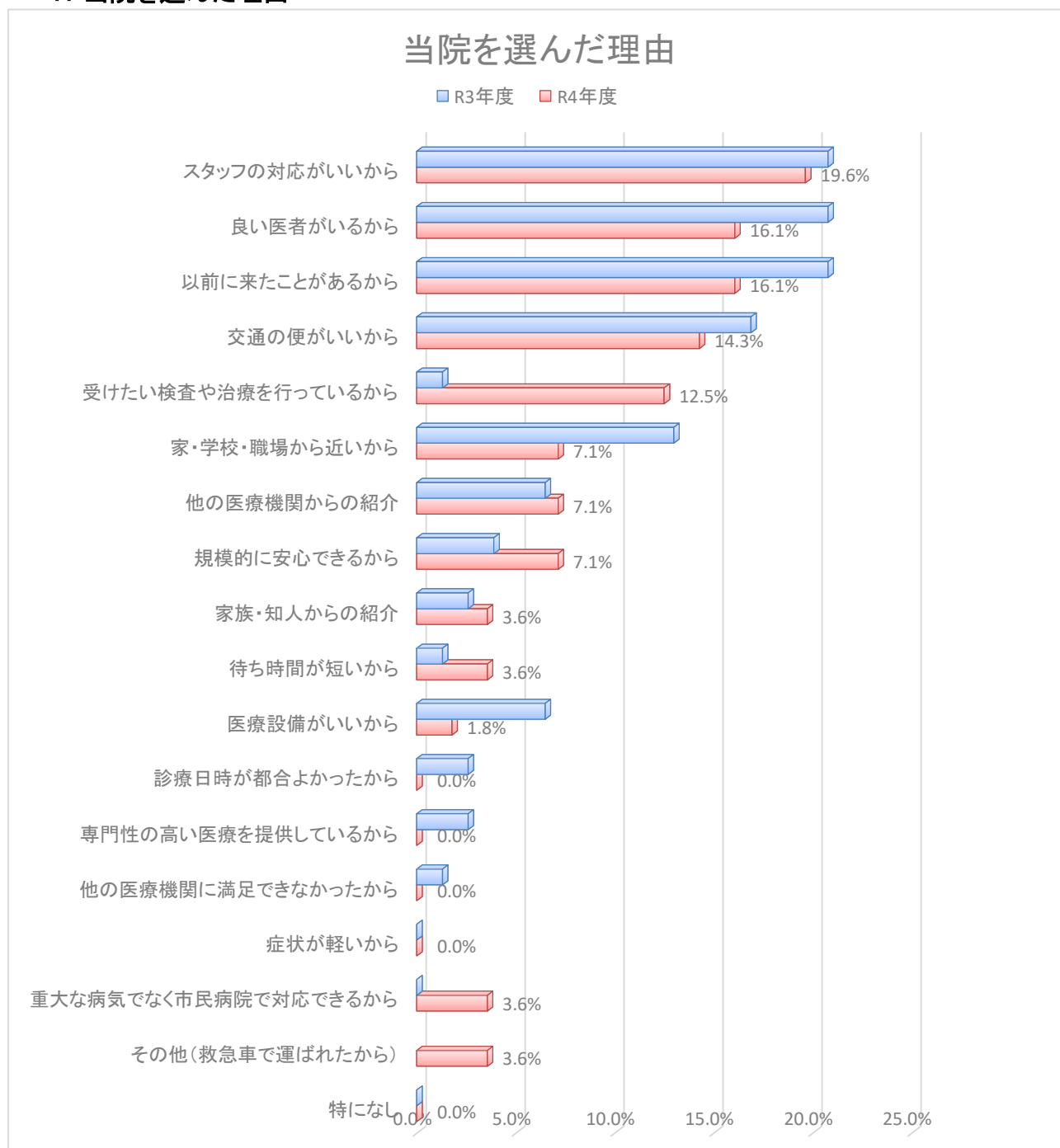


内科の割合が57.1%で最も高く、次いで外科・整形外科・眼科が14.3%となっている。

眼科手術の患者がいた為前年度よりプラス4件となっている。

Ⅲ 調査結果の分析

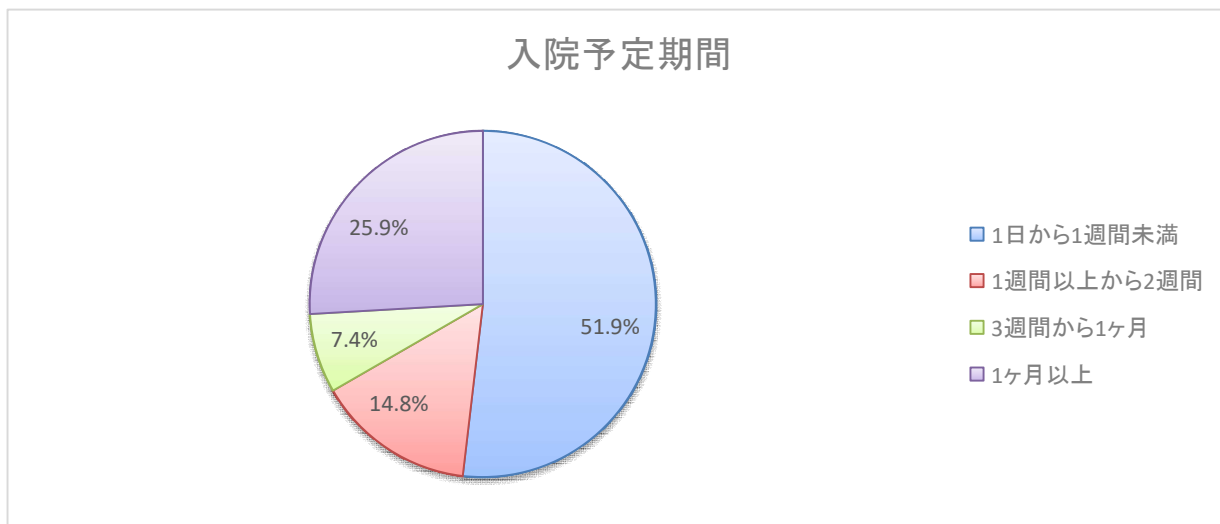
1. 当院を選んだ理由



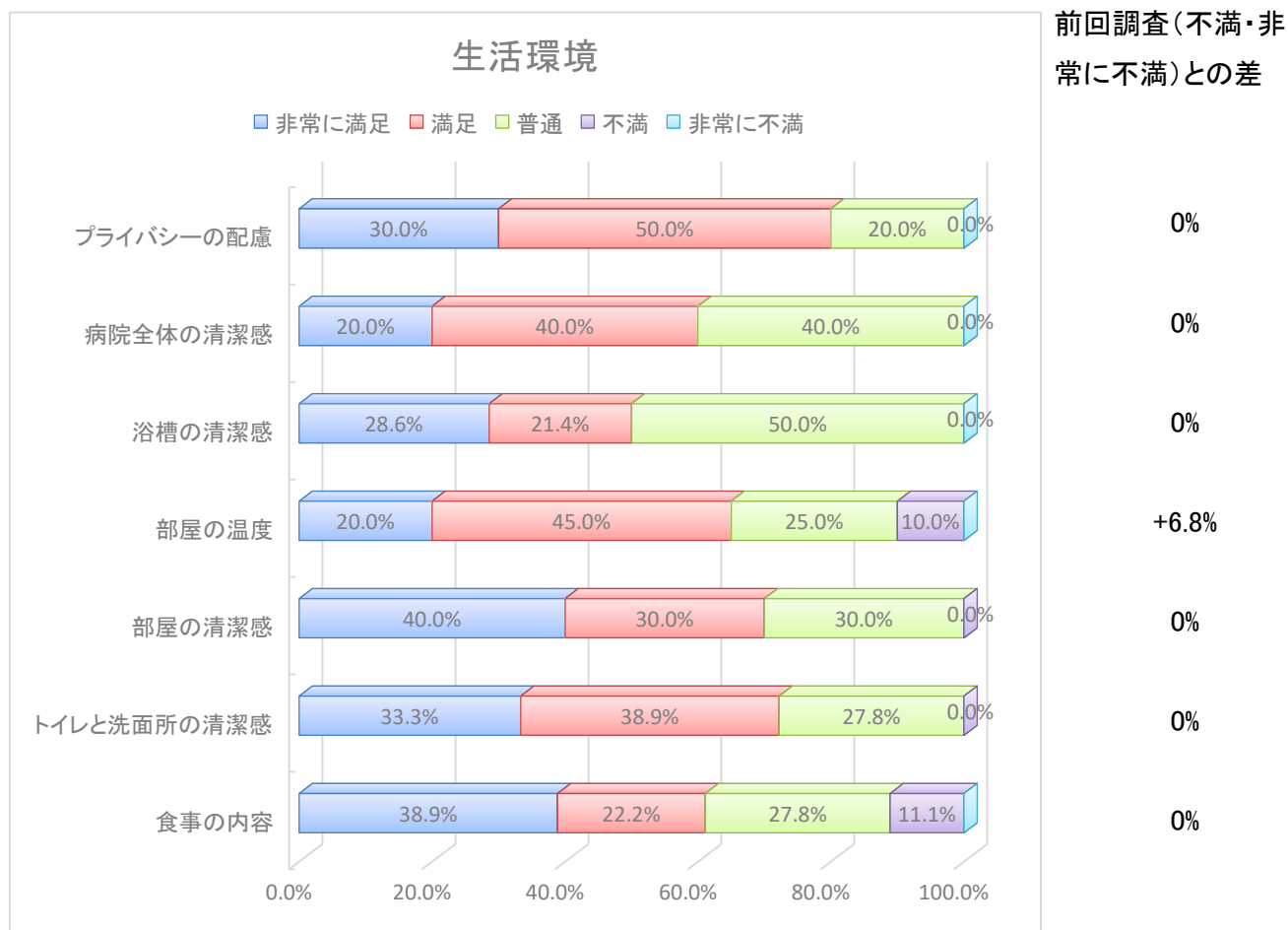
「スタッフの対応がいいから」と答えた人の割合が19.6%で最も高かった。次いで、「良い医者がいるから」と「以前に来たことがあるから」が16.1%となっているが共に前年度より4.7%減少している。

「家・学校・職場から近いから」が7.1%で5.8%の減少「医療設備がいいから」が1.8%の4.7%減少、「診療日の都合がよかったから」「専門性の高い医療を提供しているから」等が前年度より減少しているが、「受けたい検査や治療を行っているから」が12.5%で11.2%増加している。「規模的に安心できるから」が7.1%の3.2%増加、その他にも「重大な病気でなく市民病院で対応できるから」「その他(救急車で運ばれたから)」が3.6%増加となっている。

2. 入院期間



3. 生活環境

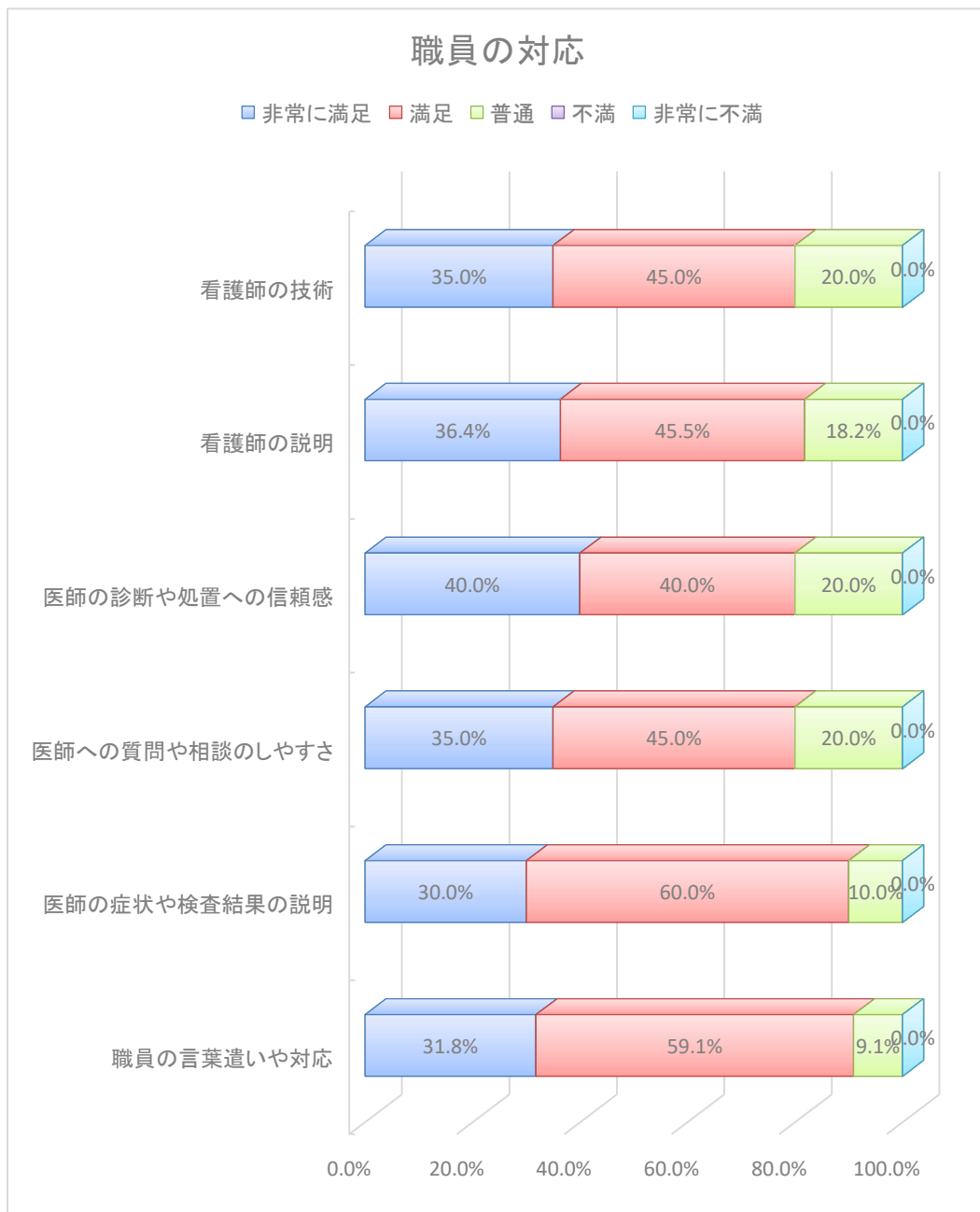


「プライバシーの配慮」の満足度は80%となっている。前年度より「浴槽の清潔感」の満足度は37%減少、「病院全体の清潔感」は33%減少、「部屋の清潔感」は23%減少、「トイレと洗面所の清潔感」は21%減少となっており全般の清潔感等については満足度が下がっているが、不満についてはなし。

「部屋の温度」の満足度は前年より23%減少し、不満が10%あり、前年と比べても6.8%不満が増えている。経年劣化による空調設備の故障が多かったためと思われるが、現在病院全体で改修工事を行っている。

「食事の内容」の満足は3%減少し不満が11.1%あった。

4. 職員対応の満足度



前回調査(不満・非常に不満)との差

-3.7%

0%

0%

0%

0%

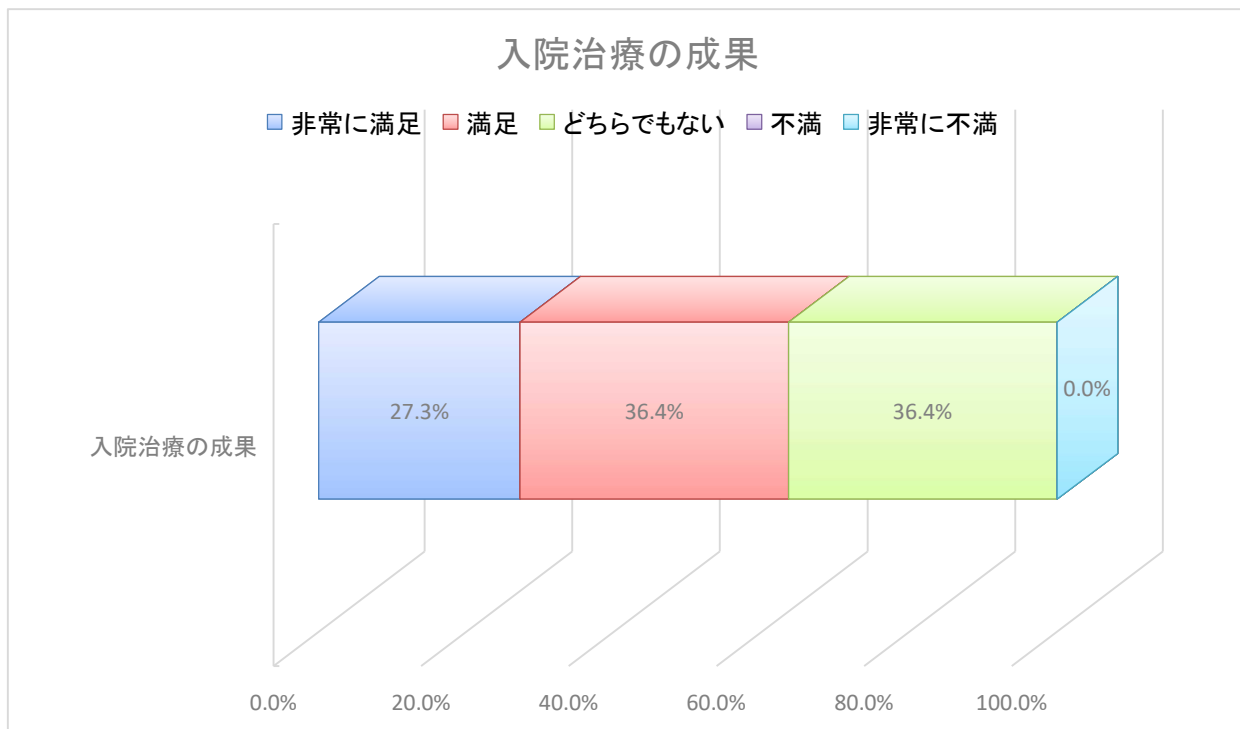
0%

「看護師の技術」が80%で満足度は12.6%減少、「看護師の説明」では90%で3.1%と減少してはいるが満足度は高い結果となっている。「医師の診断や処置への信頼感」80%、「医師への質問や相談のしやすさ」80%、「医師の症状や検査結果の説明」は90%と医師への関連する項目については前年度より10%程減少はしているが、約8割強の割合が満足・非常に満足となっている。

「職員の言葉遣いや対応」については91.0%が満足・非常に満足となっている。

全体的に、前回調査に引き続き、不満・非常に不満の割合は0%で、不満に感じている意見はなかった。

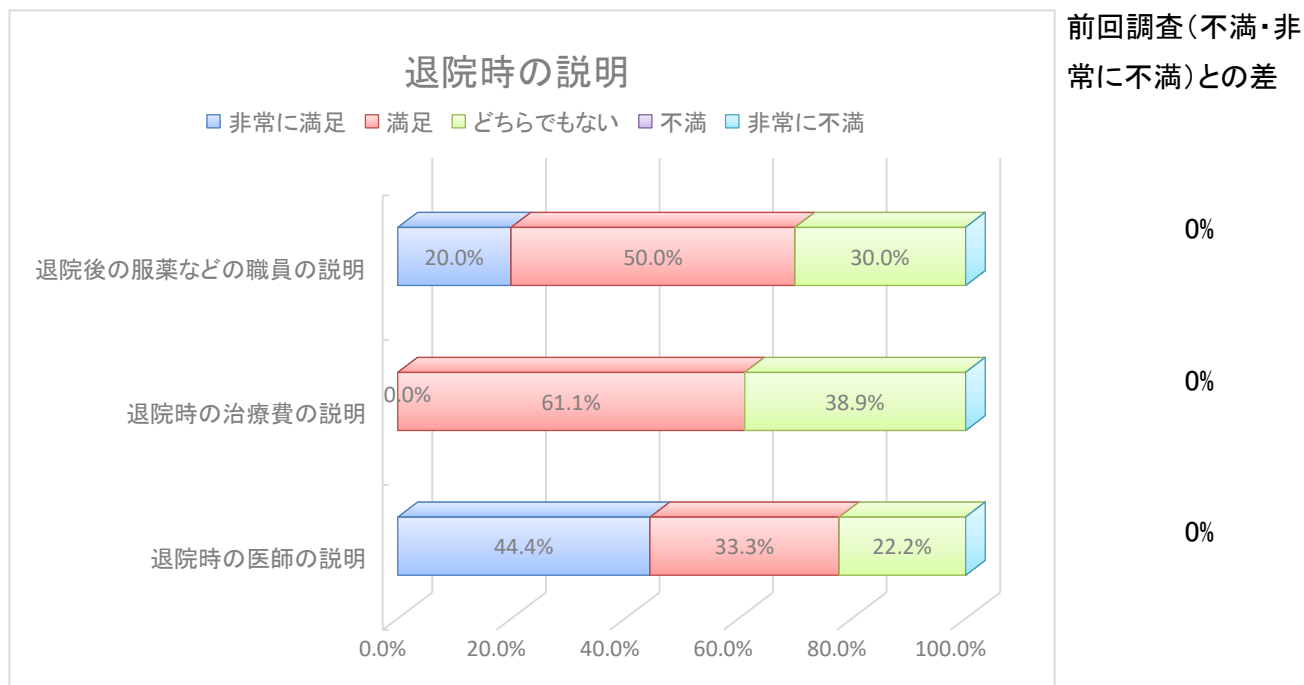
5. 治療の成果



入院治療の成果では非常に満足が27.3%、満足が36.4%となっていて前年度よりと比べると37.3%減少しているが、6割程度の方が満足しているという結果となっている。

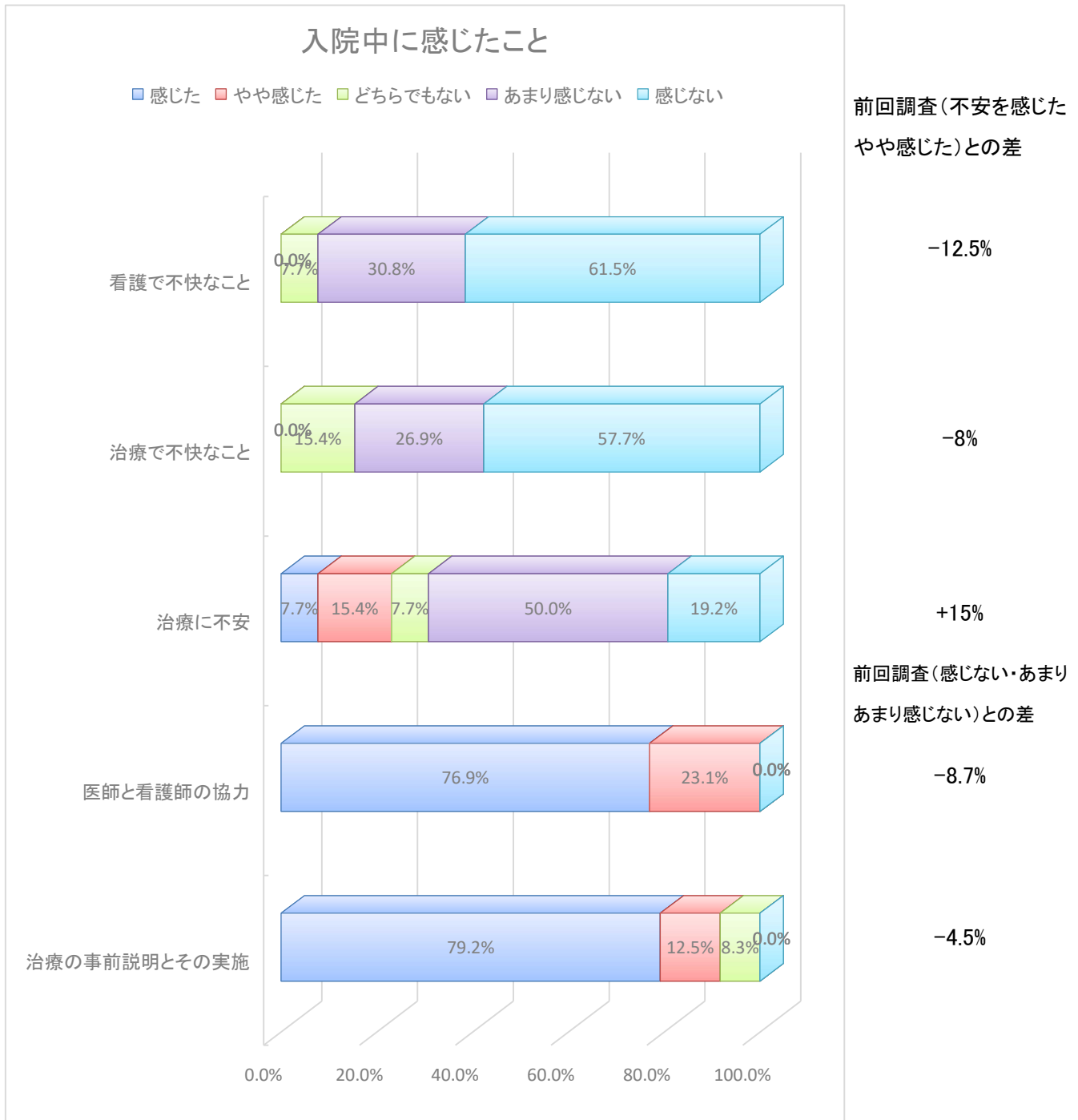
どちらでもないが36.4%と前年度より10%増えてはいるが、不満に感じている意見はなかった。

6. 退院時の説明



退院時の説明においては6割以上満足という結果になっている。「退院時の医師の説明」については非常に満足が44.4%ととても高い結果になっている。不満に感じている意見はなかった。

7. 入院中に感じたこと



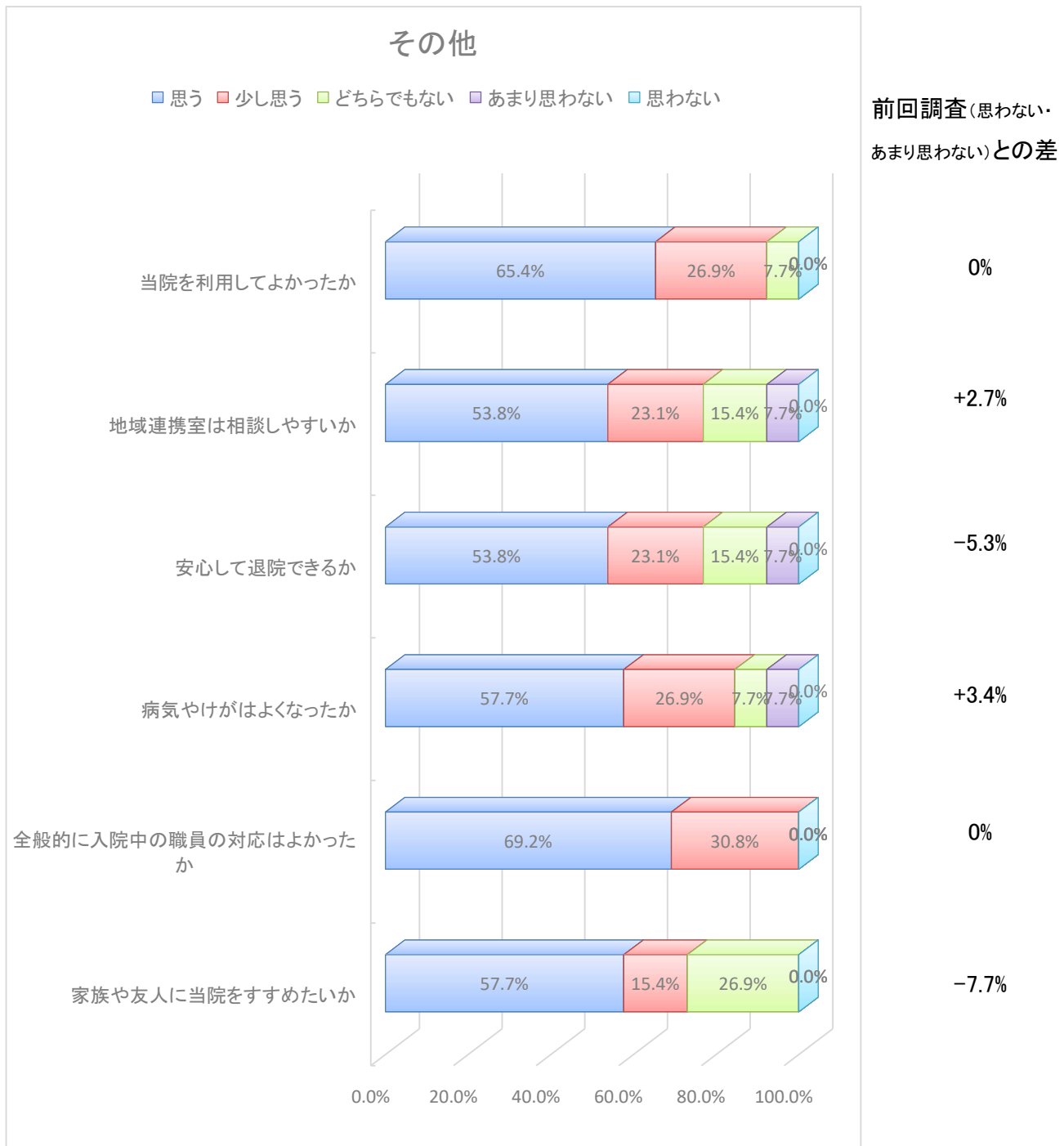
「看護で不快なこと」は前年度いたが今回調査では0となり12.5%減少となった。不快に感じている意見はなかった。

「治療で不快なこと」も同様に0となり8%の減少、不満に感じている意見はなかった。

「治療に不安」は前年度より15%増加し不安を感じたは23.1%になっている。不安を感じないは69.2%、「医師と看護師の協力」を感じているは100%と高く前年度より8.7%減少しよい結果となった。

「治療の事前説明とその実施」も91.7%と高く前年度より4.5%減少し良い結果となっている。

8. その他の満足度



「当院を利用してよかったか」については満足度が前年度より4%減少したが92.3%と高い。

「地域連携室は相談しやすいか」の満足度は13%減少の77%で、思わないとの意見が2.7%増加し7.7%になっている。

「安心して退院できるか」の満足度は前年度より0.4%増加の76.9%とあまり変わりはないが、思わないとの意見は5.3%減少している。

「病気やけがはよくなったか」は思うが2%増加で84.6%、思わないが3.4%増加の7.7%と両方増えている。

「全般的に入院中の職員の対応はよかったか」の意見に対しては満足度が100%と良い結果となった。

「家族や友人に当院をすすめたいか」では思うが11.6%減少で73%となったが、思わないとの意見も7.7%減少となった。

9. 自由記述(抜粋)

職員についての意見・要望

- ・看護師さんの対応がとてもよかったです。
- ・リハビリの方が一生懸命にやってくださったこと、看護師の真心こもったケアに感謝申し上げます。
- ・当院で治療中に脳出血で上田医療センターへ入院転院しました。転院の際での医師・看護師からの病状について一切説明はされずコロナの為に一切面接もなく家族は切り放された状況でした。顕著な変化のない患者だとは思いますが、患者を思う引き離された家族への配慮は最も大切なものと思われまます。長期入院患者へのコロナ下での温かい対応を望みます。
- ・救急車対応して頂きありがとうございました。先生、スタッフの皆様に親切に対応いただき感謝します。

設備・環境についての意見・要望

- ・会計窓口の遮断版により声が聞きづらいのでスピーカー使用してもらいたい。
- ・駐車場の係員が誘導している時は問題ないのですが、無人の時外部から来院される方は駐車場の一方通行の案内板が不足の為、逆に進入する人が多く混乱しているのを度々見受けました。(解りやすい表示、大きな案内板が必要です。)
- ・入院中何度も便秘になら悩まされていたとのこと。退院前夜も便秘の苦しさで眠れなかったと言っており、自宅に戻るとずっとトイレに入りっぱなしでした。病室のにおいが気になりました。ご配慮いただけたらと感じました。この時世の中入院させていただき感謝しております。