

平成 24 年度 入院患者様アンケート調査まとめ

サービス向上委員会

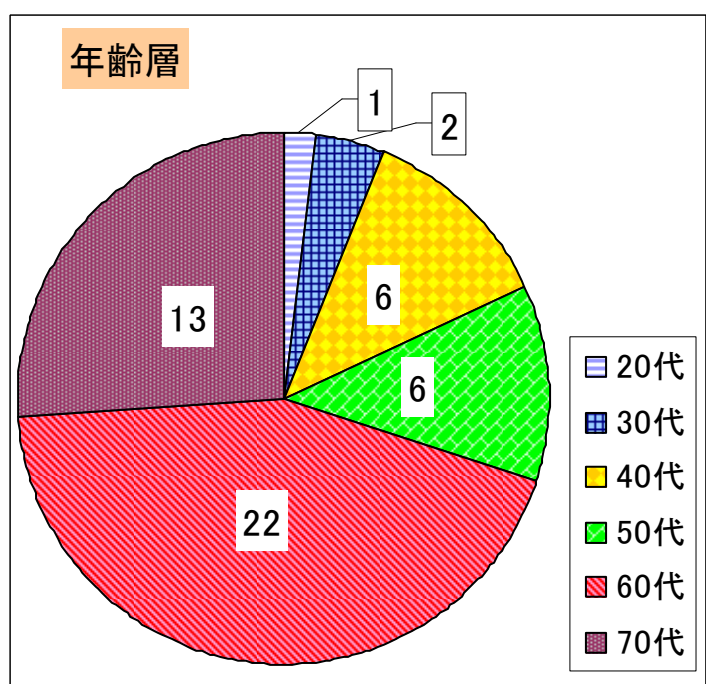
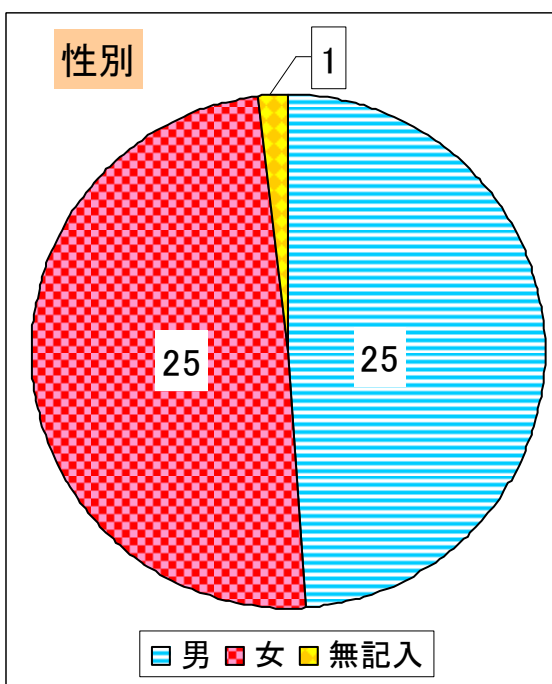
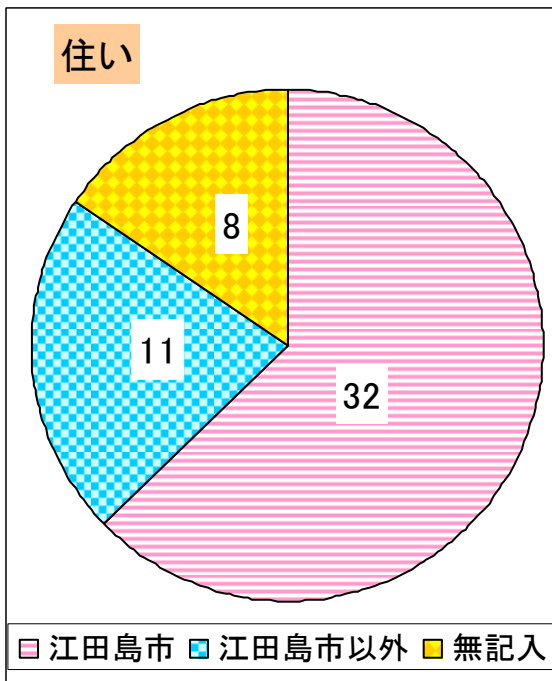
平成 24 年 11 月 9 日

このアンケートは、平成 24 年 10 月 17 日～27 日の間に行われたもので、当院入院患者様の内ご協力くださった方 51 名を対象にまとめたものです。

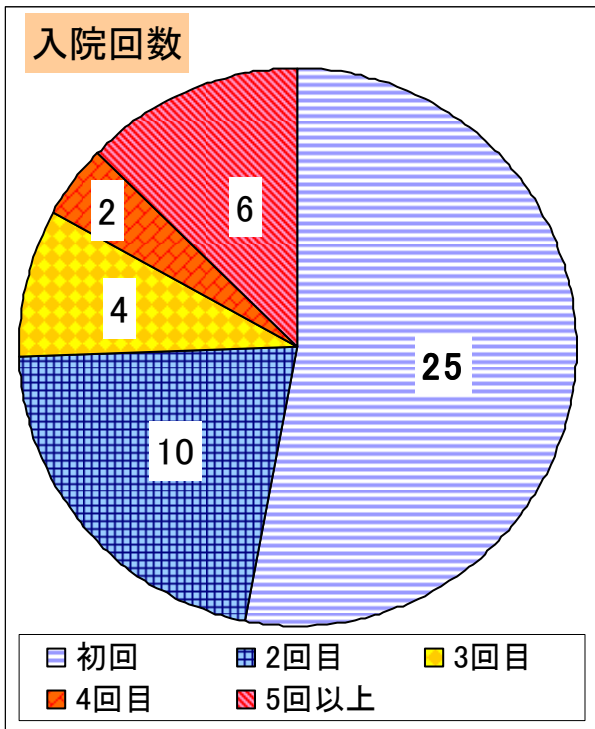
また、一部を除いて無記入は割愛させていただきました。

1. お住まい、性別、年齢について

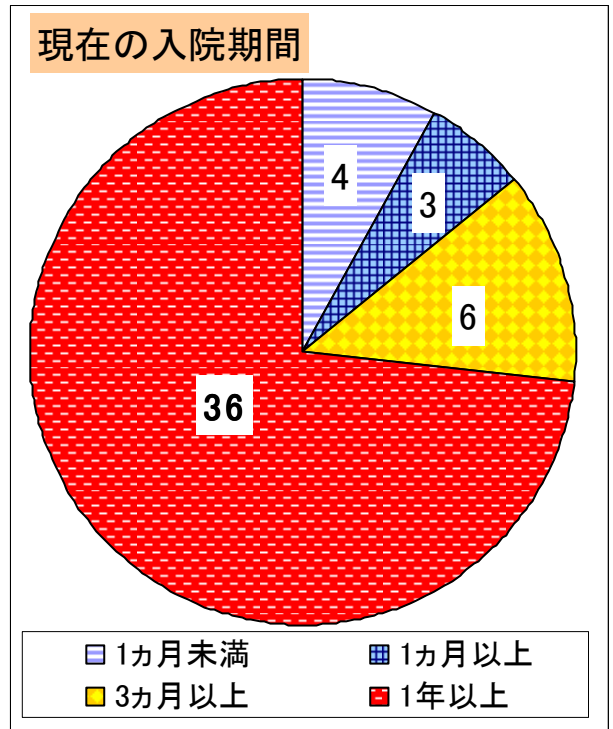
※ 無記入の場合、『無記入』として集計しました。



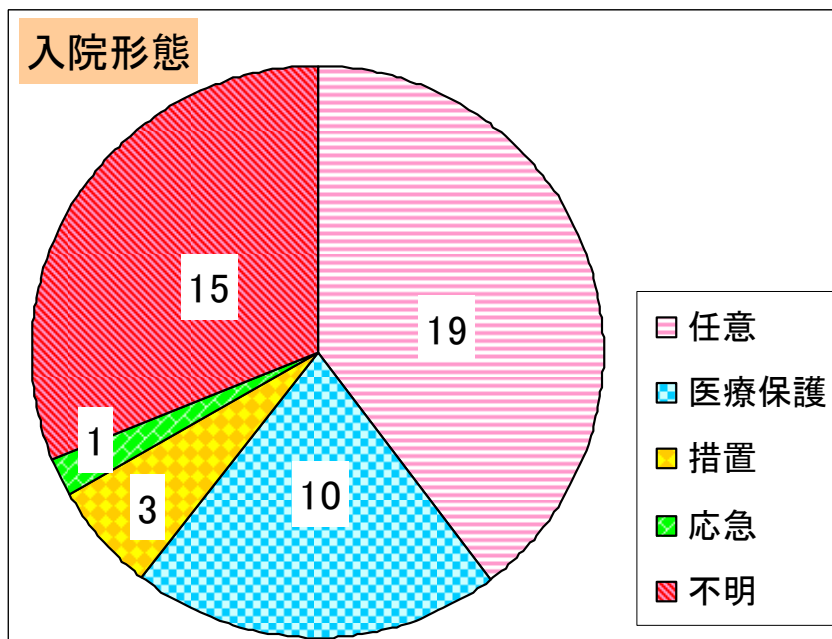
2. これまでの当院の入院回数について



3. 今回の入院期間について

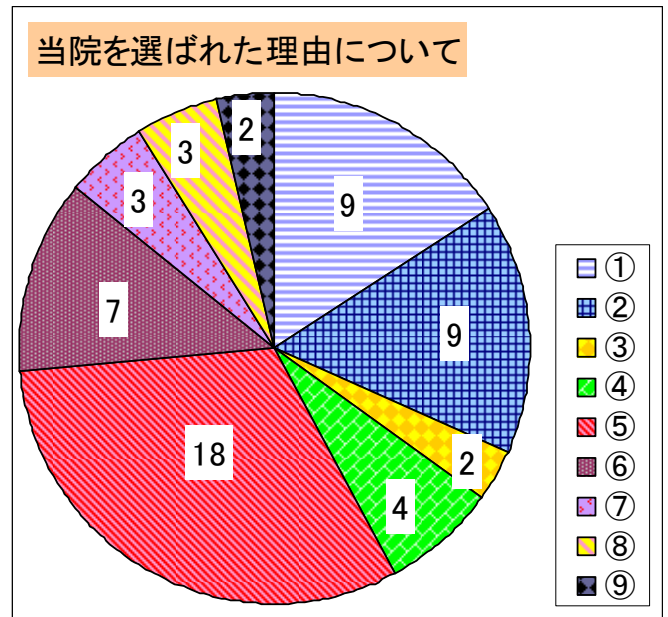


4. 入院時の入院形態について



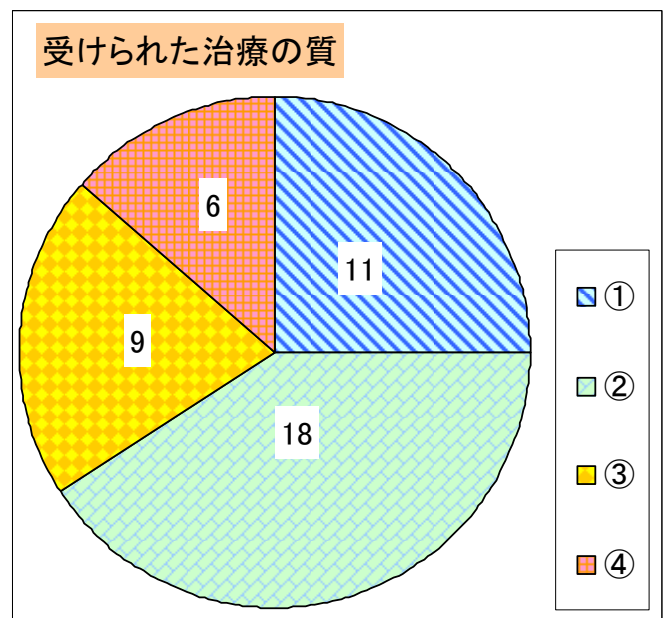
5. 当院を選ばれた理由について(複数回答可能)

① 他の医療機関からの紹介	9 名
② 医師を選んでここに入院した	9 名
③ スタッフを選んでここに入院した	2 名
④ 設備を選んでここに入院し	4 名
⑤ 家人や知人のすすめで	18 名
⑥ 家から近いから	7 名
⑦ 交通の便がいいから	3 名
⑧ いつも入院しているから	3 名
⑨ 大きい病院だから	2 名



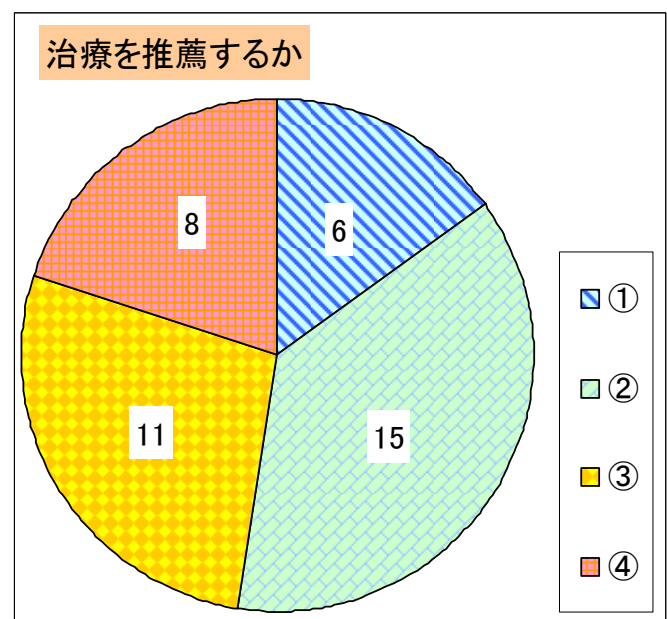
6. 受けられた治療の質について

① とてもよかった	11 名
② よかった	18 名
③ あまりよくなかった	9 名
④ よくなかった	6 名



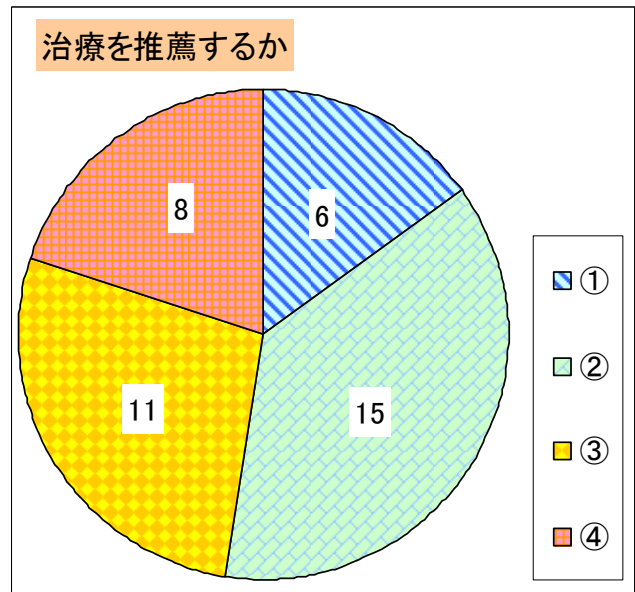
7. あなたが望んでいた治療は受けられたか

① 十分受けられた	11 名
② 受けられた	18 名
③ あまり受けられなかった	9 名
④ 全く受けられなかった	2 名



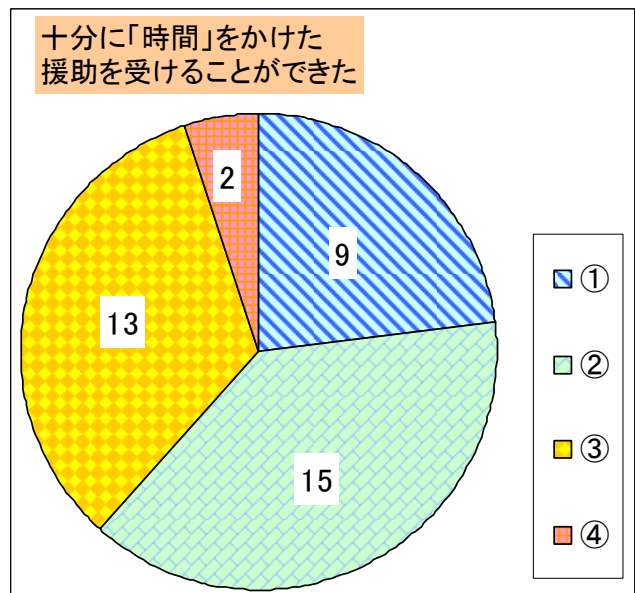
8. もし知人が同じ援助を必要としていたら、この治療を推薦するか

① ぜひ推薦する	6 名
② 推薦する	15 名
③ あまり推薦しない	11 名
④ 全く推薦しない	8 名



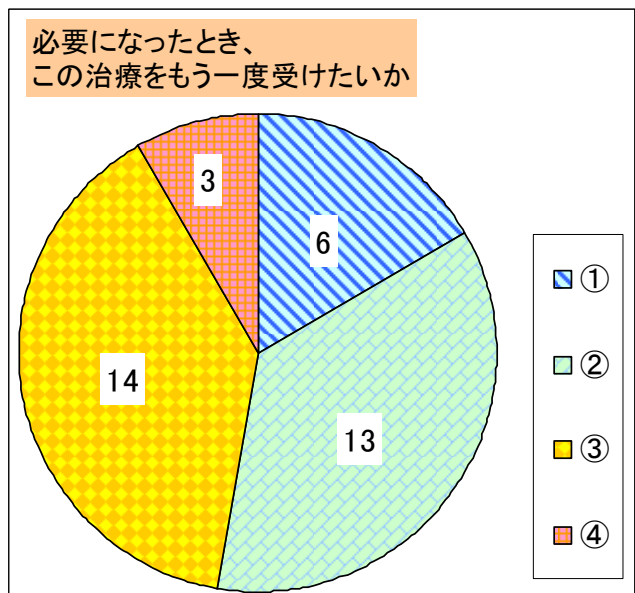
9. 困っていることに対して十分に「時間」をかけた援助を受けることができた

① 十分満足した	9 名
② 満足した	15 名
③ あんまり満足しなかった	13 名
④ 全く満足しなかった	2 名



10. また援助が必要になったとき、この治療をもう一度受けたいか

① ぜひ受けたい	6 名
② 受けたい	13 名
③ どちらともいえない	14 名
④ やや不満	3 名

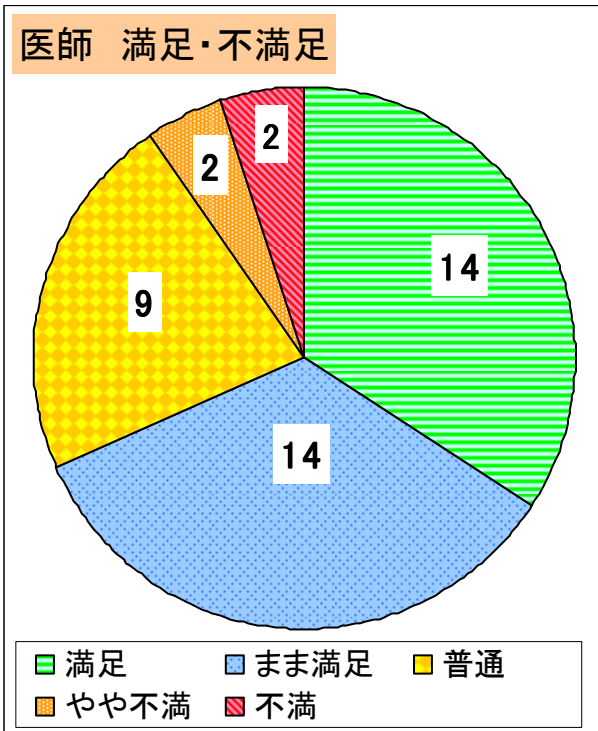


11. 当院の職員について

①満足 ②まあまあ満足の場合理由および、④⑤を選ばれた場合理由は1人複数回答可能

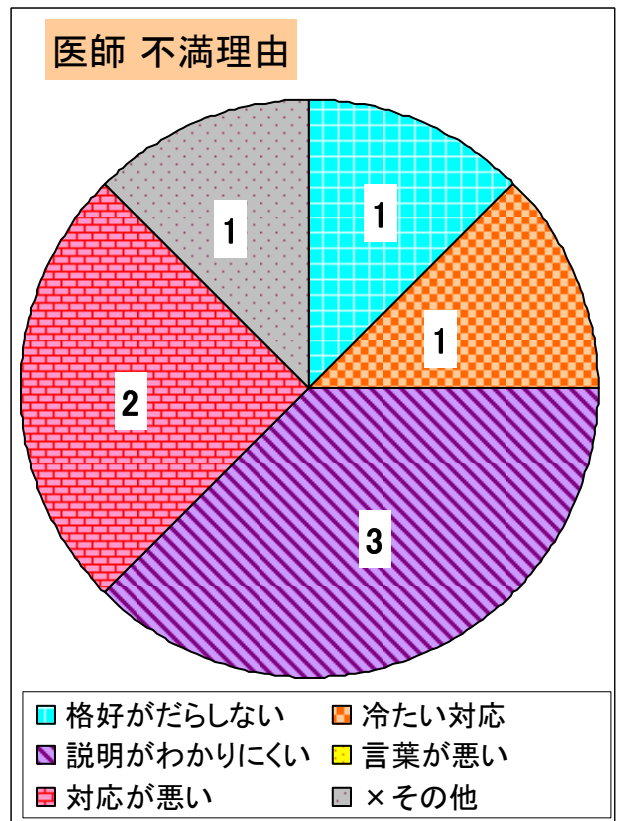
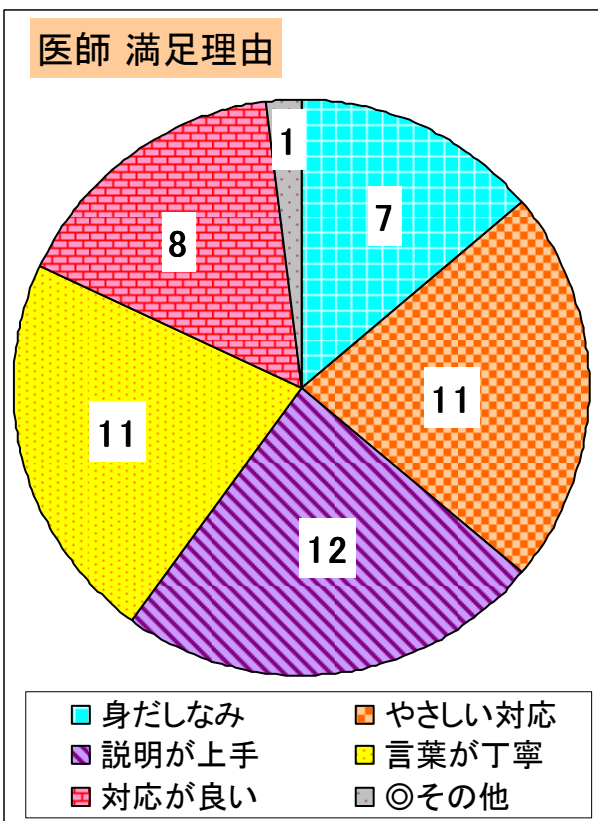
※ 受付・事務・会計職員は便宜上『窓口』とします。

11-1 医師の満足度



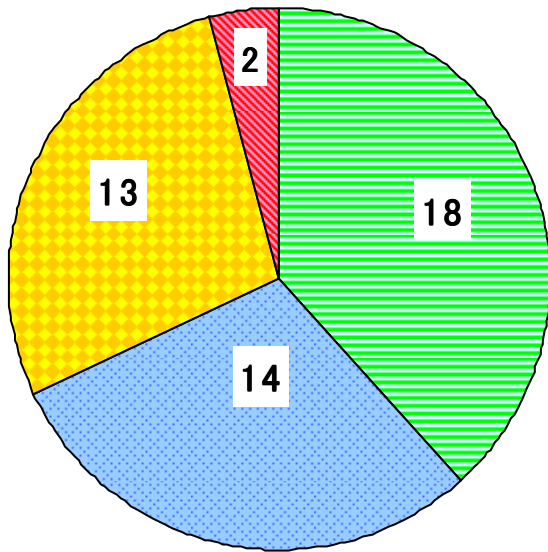
◎その他
(なし)

×その他
・自分勝手



11-2 看護師の満足度

看護師 満足・不満足

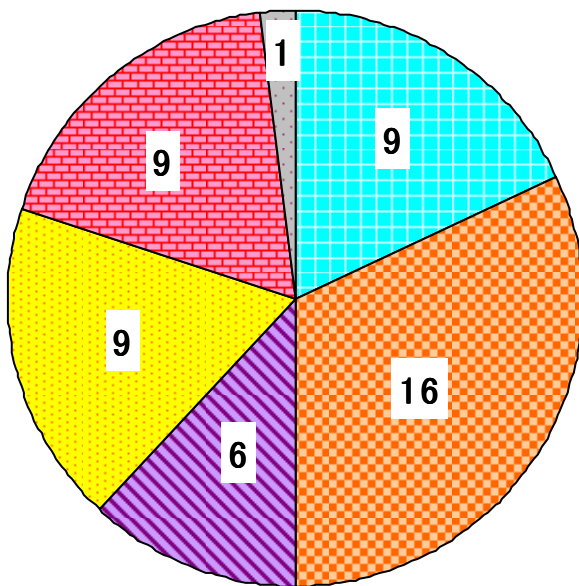


■ 満足 ■ まま満足 ■ 普通
■ やや不満 ■ 不満

◎その他

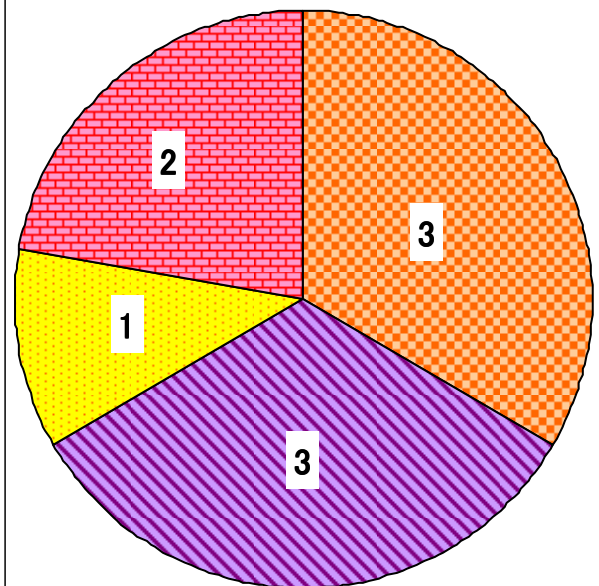
- ・自分が求めている事が通じない事がある。

看護師 満足理由



■ 身だしなみ ■ やさしい対応
■ 説明が上手 ■ 言葉が丁寧
■ 対応が良い ■ ◎その他

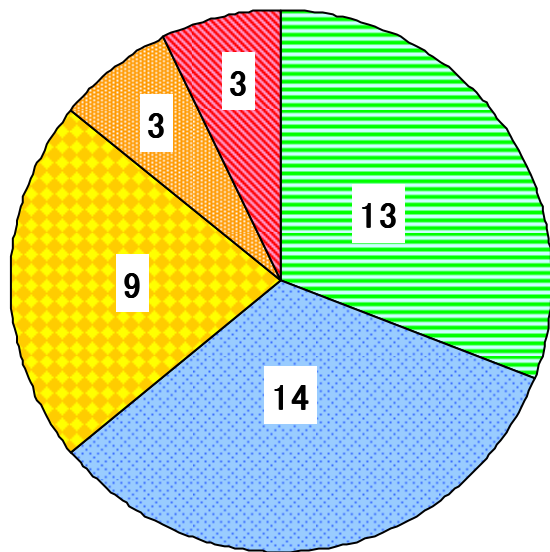
看護師 不満理由



■ 格好がだらしない ■ 冷たい対応
■ 説明がわかりにくい ■ 言葉が悪い
■ 対応が悪い ■ ×その他

11-3 窓口(受付・事務・会計)の満足度

窓口 満足・不満足

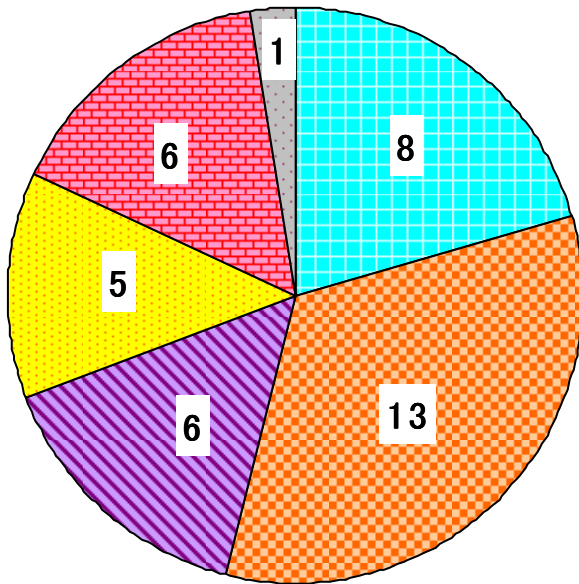


満足
 まま満足
 普通
 やや不満
 不満

◎その他

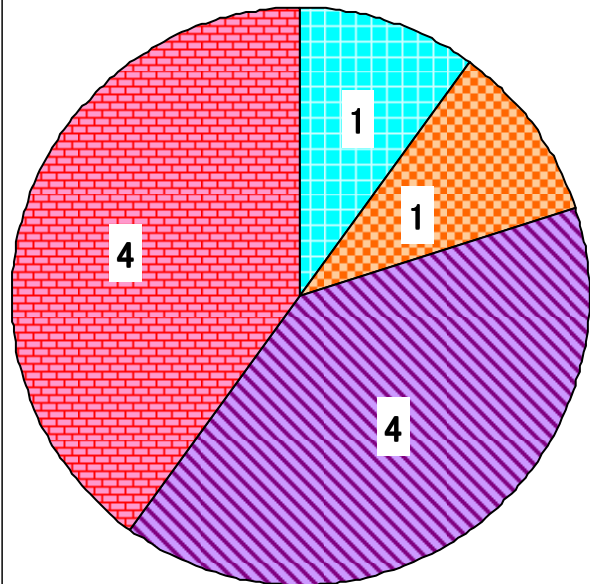
・お話ができる。

窓口 満足理由



身だしなみ
 やさしい対応
 説明が上手
 言葉が丁寧
 対応が良い
 ◎その他

窓口 不満理由

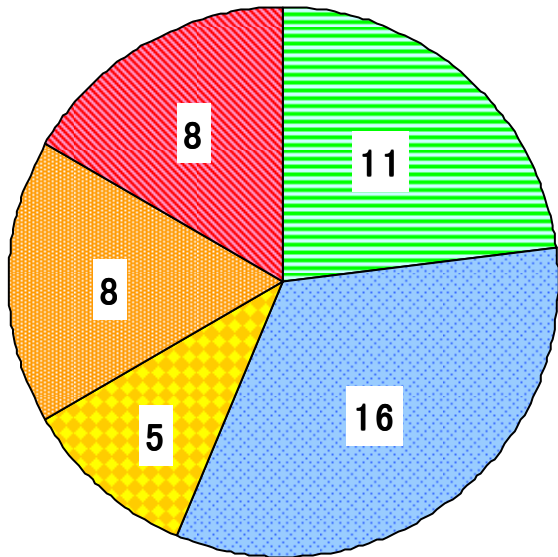


格好がだらしない
 冷たい対応
 説明がわかりにくい
 言葉が悪い
 対応が悪い
 ×その他

12.病院の食事について

①満足 ②まあまあ満足の場合理由および、④⑤を選ばれた場合理由は1人複数回答可能

院内の食事 満足・不満足

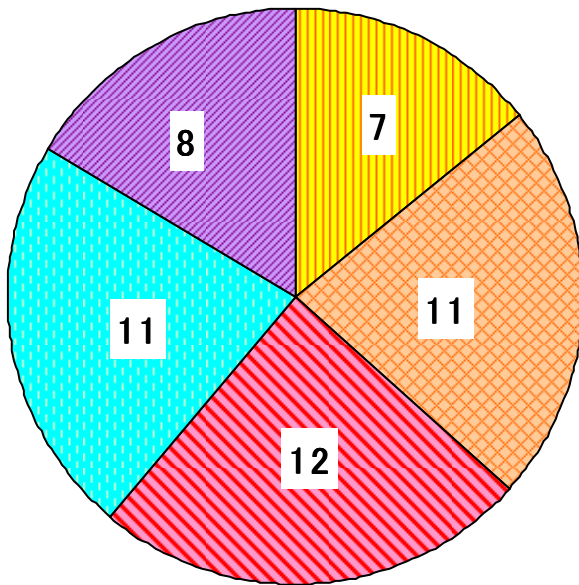


■ 満足 ■ まま満足 ■ 普通
■ やや不満 ■ 不満

×その他

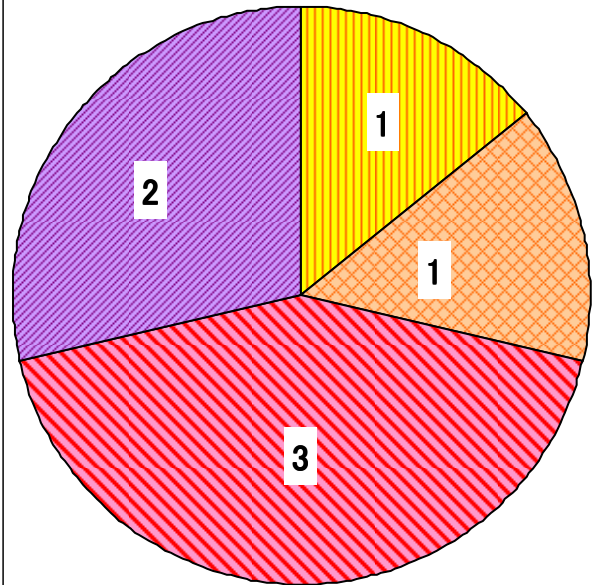
- ・嫌いなものが多いすぎる。
- ・ご飯がいつも焦げている。
- ・給食の量が少ない。
- ・魚が多いから減らせてほしい。
- ・魚が多すぎる。
- ・献立アップ
- ・ご飯の量が少ない。
- ・肉食を増やしてほしい。
- ・魚はやめて。魚は少ない方がよい。
- ・分量が不満。
- ・おいしい料理を出してほしい。
- ・良いときがすくない

院内の食事 満足理由



■ おいしい ■ 適量
■ メニュー豊富 ■ 盛付が良い
■ ◎その他

院内の食事 不満理由



■ まずい ■ 量が不适当
■ メニューが少ない ■ 盛付が悪い
■ ×その他

13.当院のご意見ご要望

- ・いつも、先生が来られるのに話ができない。私も話がしたい。
- ・大掃除やベッド掃除をしてほしくない。もしするのなら、早めに知らせてほしい。
- ・おいしい食事にして欲しい。
- ・入院できて非常に良い。治療方針に満足している。この機会に元気になり退院へと自分自身、精一杯の努力と職員さんの指示に従い、頑張っていきたいと思います。よろしくをお願いします。
- ・外出したい。
- ・吉田病院に入院できてよかったと思いますが、他の方へお勧めはできません。
- ・スタッフの態度や言葉が悪い。