

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

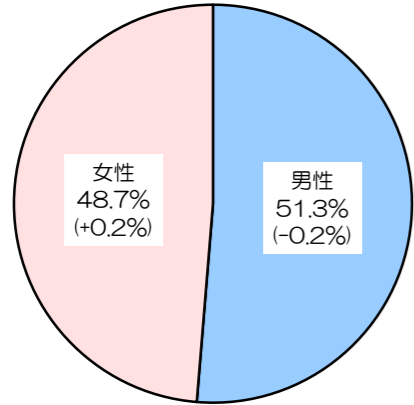
平成25年9月9日～10月31日実施、回答者数212人

()内は調査病院平均との差《調査病院：60病院(平均病床数:369床)》*無回答、わからない・該当しないは除外して集計
今年度は他病院と比較した当院の実態や当院への評価を把握し、満足度の向上に役立てることを目的として実施しました。

■回答者の性別・年齢

<性別>

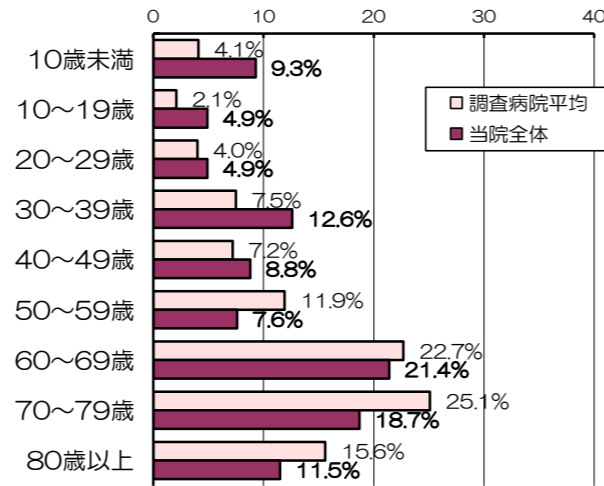
有効回答者数： 189人



<年齢>

有効回答者数： 182人

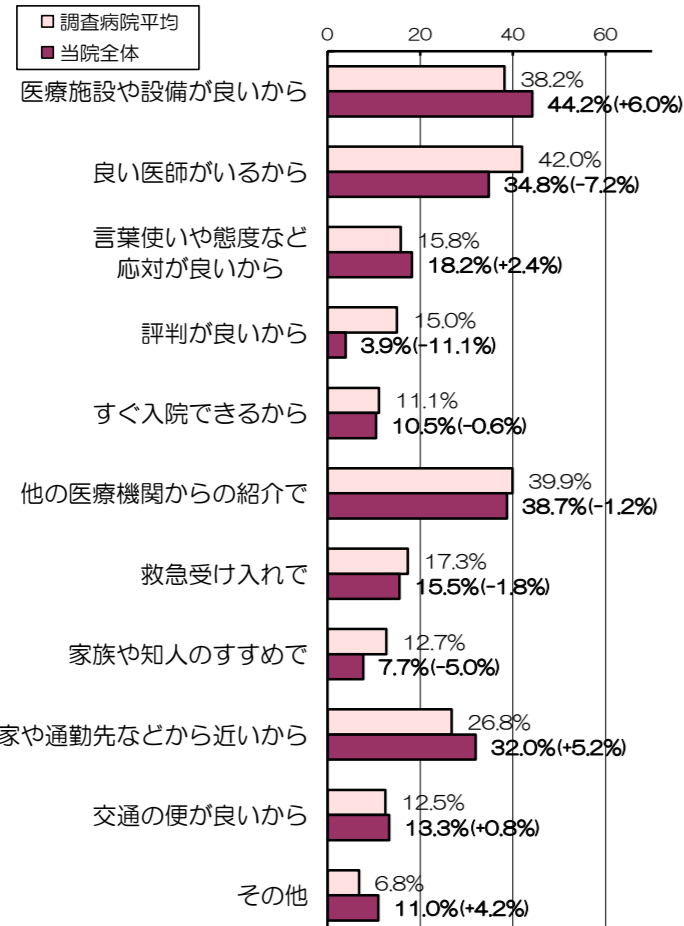
平均年齢： 52.3歳 (-8.0歳)



■当院の選択理由

(複数回答可)

有効回答者数： 181人



★当院選択の理由は、医療設備がよい、家や通勤先が近い、言葉遣いや対応の良さが調査病院平均より高い。

■総合評価点

有効回答者数： 197人

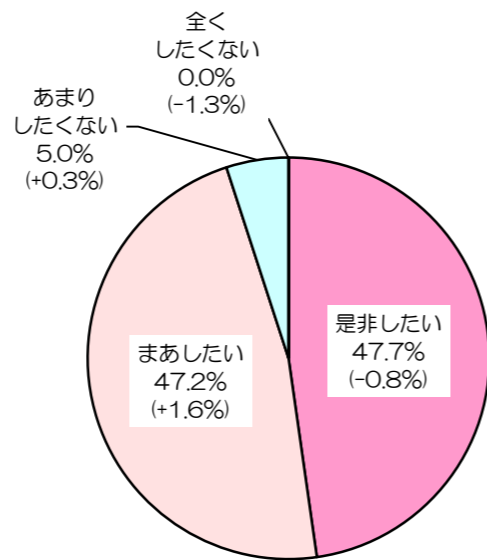
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点： 87.7点 (+2.6点)

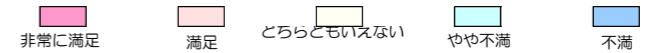
■紹介・推薦意向

有効回答者数： 199人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

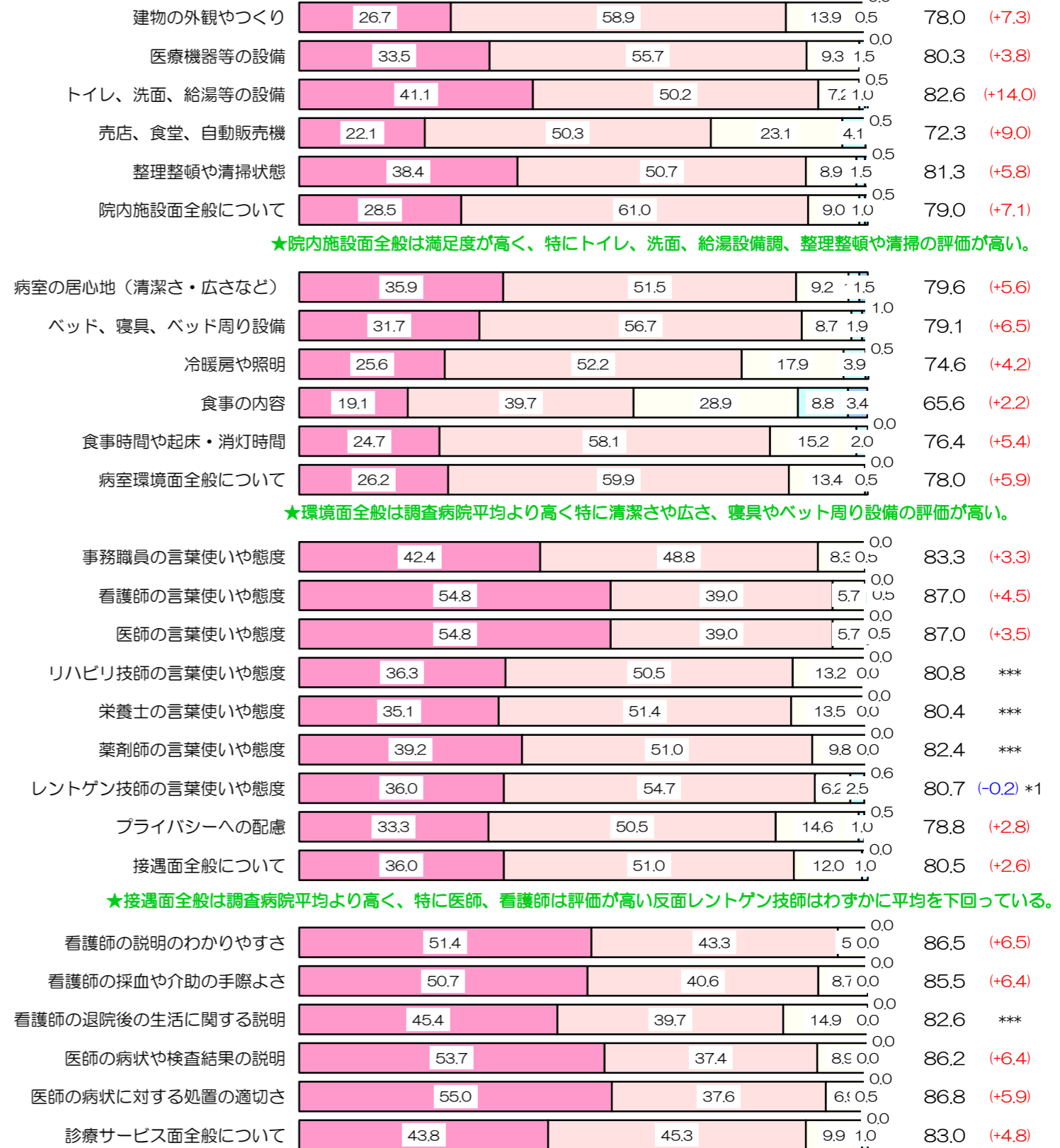


*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点



*レントゲン技師は「検査・放射線技師」の調査病院平均との比較 ***は「検査・放射線技師」調査病院平均との比較

■個別項目の満足度



★院内施設面全般は満足度が高く、特にトイレ、洗面、給湯設備調、整理整頓や清掃の評価が高い。

★環境面全般は調査病院平均より高く特に清潔さや広さ、寝具やベッド周り設備の評価が高い。

★接遇面全般は調査病院平均より高く、特に医師、看護師は評価が高い反面レントゲン技師はわずかに平均を下回っている。

★診療面では全ての項目に対して、調査病院の平均を上回っている。
個別の自由意見を参考に、職種ごとに接遇研修の内容を検討して、実施していきます。

数多くの皆様にご協力いただきありがとうございます。今後もさらなる患者サービス向上に向けて、職員一丸となって取り組んでまいります。
患者サービス向上委員会