

令和2年度 患者満足度調査報告書(要約版) ～入院～



1 目的

大分県立病院が提供している医療サービスに対する患者様の要望・評価を把握し、医療サービスの一層の向上を図るとともに、運営のための基礎資料として活用する。

2 実施期間

令和3年2月1日(月)～令和3年2月19日(金)

3 対象

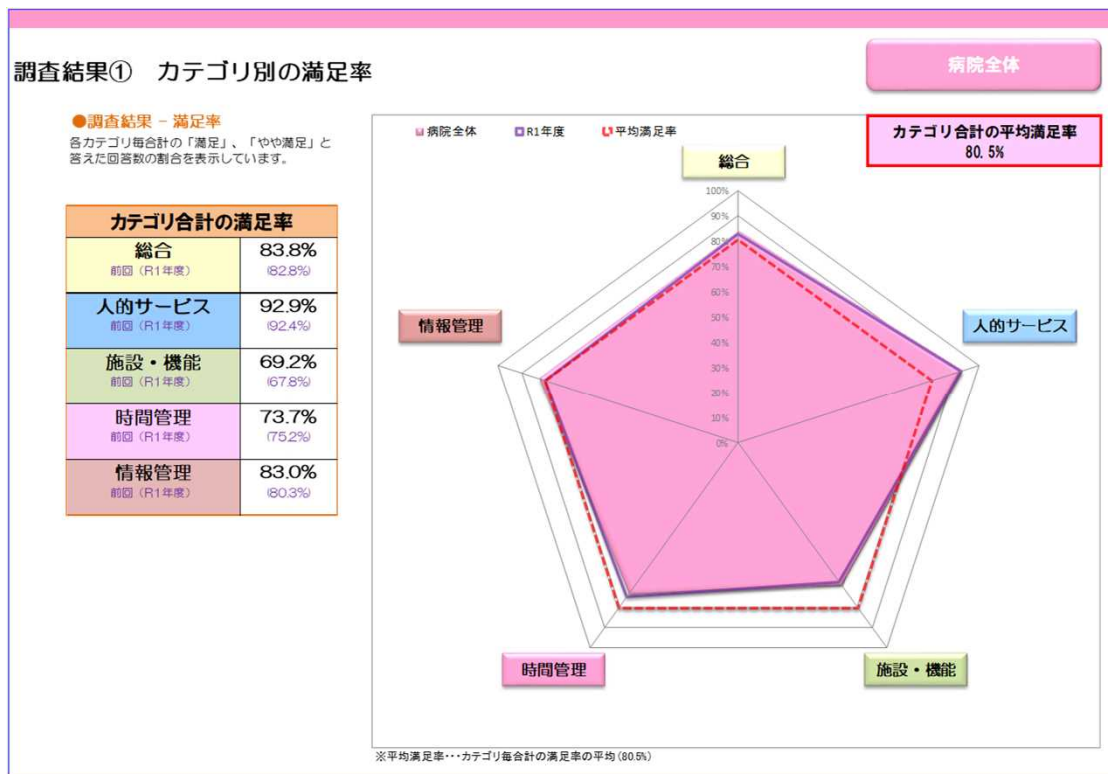
上記の期間中に入院していた患者様

4 回収数

330枚

5 調査結果の概要

右に記載のとおり



●満足度…各設問の回答項目を数値化(満足:5点、やや満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点)した値の平均(合計点数を有効回答数で割った値)

●満足率…回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合

		病院全体	
		満足率	満足度
人的サービス	問02 職員の言葉遣いや口調は明瞭でわかりやすいですか	93.3%	4.8
	問03 職員等(事務・検査・薬局等)は、質問等に親切に答えましたか	91.4%	4.7
	問04 看護師のベッドサイドでの対応はいかがですか	92.6%	4.7
	問05 医師の言葉遣いや接する態度はいかがですか	95.7%	4.8
	問06 職員の服装や髪型に好感が持てますか	92.6%	4.8
	問07 検査・採血などの説明・方法は、納得のいくものでしたか	92.0%	4.7
	人的サービス 合計	92.9%	4.7
施設・機能	問08 建物の内装やデザイン、照明等は、リラックスできますか	70.8%	4.2
	問09 トイレは清潔で使いやすいですか	84.3%	4.4
	問10 院内の空調(冷房)、清掃などの環境・衛生管理はいかがですか	85.5%	4.5
	問11 病棟は、静かでおだやかにすごせますか	73.1%	4.2
	問12 ベッド回りの備品(テレビ、ロッカー等)に満足されていますか	66.1%	4.0
	問13 ベッドの大きさや隣のベッドとの間隔は適切ですか	67.6%	4.0
	問14 入院されている部屋で快適に過ごせていますか	76.0%	4.3
	問15 入浴設備(機能、回数、時間等)に満足されていますか	59.9%	3.8
	問16 給食のメニュー、味、温度等に満足されていますか	56.9%	3.7
	問17 食堂・売店・自動販売機等の院内設備は、十分だと思いますか	59.2%	3.9
	問18 当院の医療機器設備は満足できる内容だと思いますか	84.9%	4.5
	問19 1階のインターネットコーナーや図書コーナーはいかがですか	39.3%	3.6
	問20 デジタルサイネージ(電光掲示板)の情報は、役立ちますか	50.5%	3.8
施設・機能 合計	69.2%	4.1	
時間管理	問21 当院の消灯、起床時間に満足されていますか	73.2%	4.3
	問22 医師の回診時間(設定時間、長さ)は妥当だと思いますか	79.6%	4.4
	問23 家族の面会時間(設定時間、長さ)は妥当だと思いますか	51.8%	3.7
	問24 看護師のナースコールから到着までの時間は妥当でしたか	83.2%	4.5
	問25 給食の配膳時間は妥当だと思いますか	74.6%	4.3
	問26 入院期間(長さ)は、妥当だと思いますか	72.0%	4.3
時間管理 合計	73.7%	4.3	
情報管理	問27 入院案内書の内容や入院に関する説明に納得されましたか	81.8%	4.4
	問28 医師による手術内容や治療経過の説明に納得されましたか	92.4%	4.7
	問29 薬のみ方や効能、副作用等の説明に納得されましたか	87.0%	4.6
	問30 災害・緊急時の避難方法の説明はわかりやすかったですか	59.6%	4.0
	問31 あなたの悩みや要望は受け止めてくれましたか	83.2%	4.4
	問32 治療、手術などの説明で、あなたの知る権利は守られましたか	88.0%	4.6
	問33 あなたのプライバシーを考慮した対応をしましたか	84.5%	4.6
	問34 自宅に帰っても心配のないよう日常生活の指導を受けましたか	81.5%	4.4
	問35 退院予定後の当院のフォロー態勢は整っていると思いますか	83.0%	4.4
情報管理 合計	83.0%	4.5	
総合	問36 当院の地域における評判はよいと思いますか	84.6%	4.5
	問37 当院の医療水準は高い方だと思いますか	90.3%	4.6
	問38 入院に要する費用は、妥当だと思いますか	72.6%	4.2
	問39 当院の全体的な満足度は高いと思いますか	84.5%	4.5
	問40 当院を他の人に紹介したいと思いますか	86.1%	4.5
総合 合計	83.8%	4.5	

●有効回答数・・・「該当なし」、「無回答」を除く回答数の合計
 ●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。
 ●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(満足:5点、やや満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点)した値の平均(合計点数を有効回答数で割った値)