

患者満足調査結果・年度推移について

調査の目的

- 県立病院が提供している医療サービスの現状について、患者の満足度合いを直接調査し、必要な改善を行いながら、患者中心の医療を提供するため、患者満足度調査を県立病院で一斉に実施しています。調査項目は「接遇」「インフォームドコンセント」に重点を置き調査を実施しました。

調査方法

- 「職員の基本的な接し方(接遇)」と「インフォームドコンセント(説明と同意)」に重点を置き、「満足」・「やや満足」・「普通」・「やや不満」・「不満」の5段階評価でアンケートを行いました。

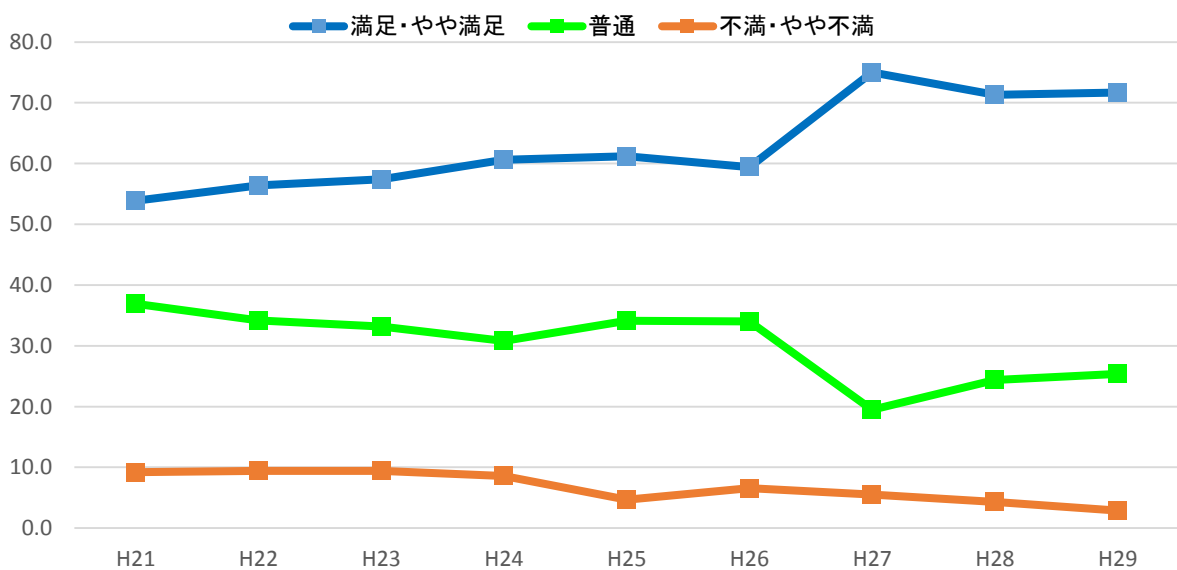
対象者

- 1日平均患者数をもとに、入院は患者数の約50%を目標として140人、外来は患者数の約30%を目標として205人の方に調査を依頼しました。

調査期間

- 平成29年6月12日(月)～6月23日(金)

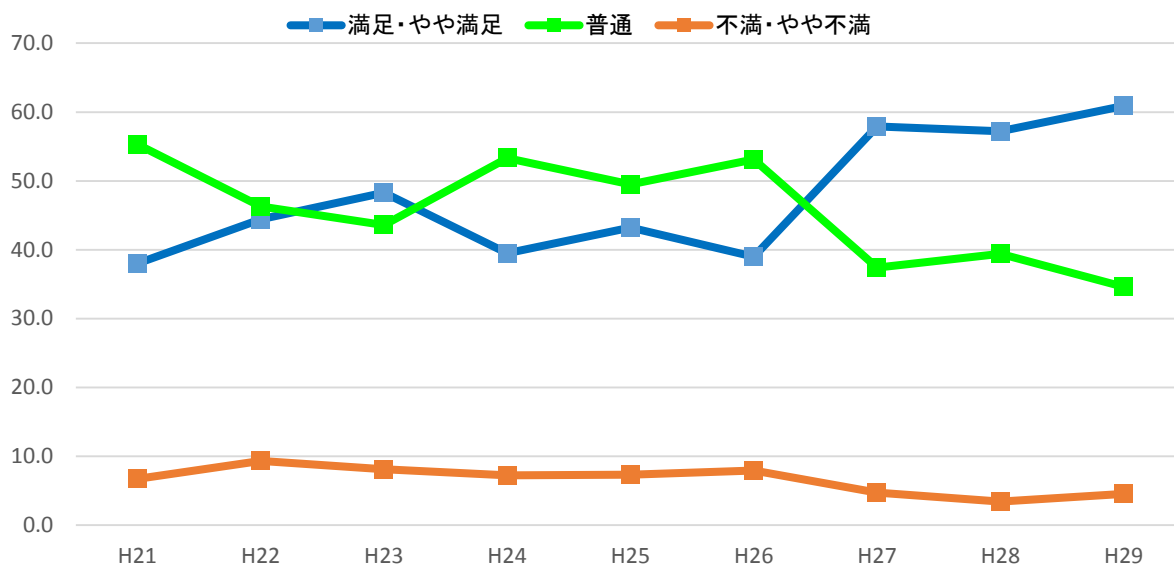
「職員の基本的な接し方」への評価（入院）



	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
満足・やや満足	53.9	56.4	57.4	60.6	61.2	59.4	75.0	71.3	71.7
普通	36.9	34.2	33.2	30.8	34.1	34.0	19.5	24.4	25.4
不満・やや不満	9.2	9.4	9.4	8.6	4.7	6.6	5.5	4.3	2.9

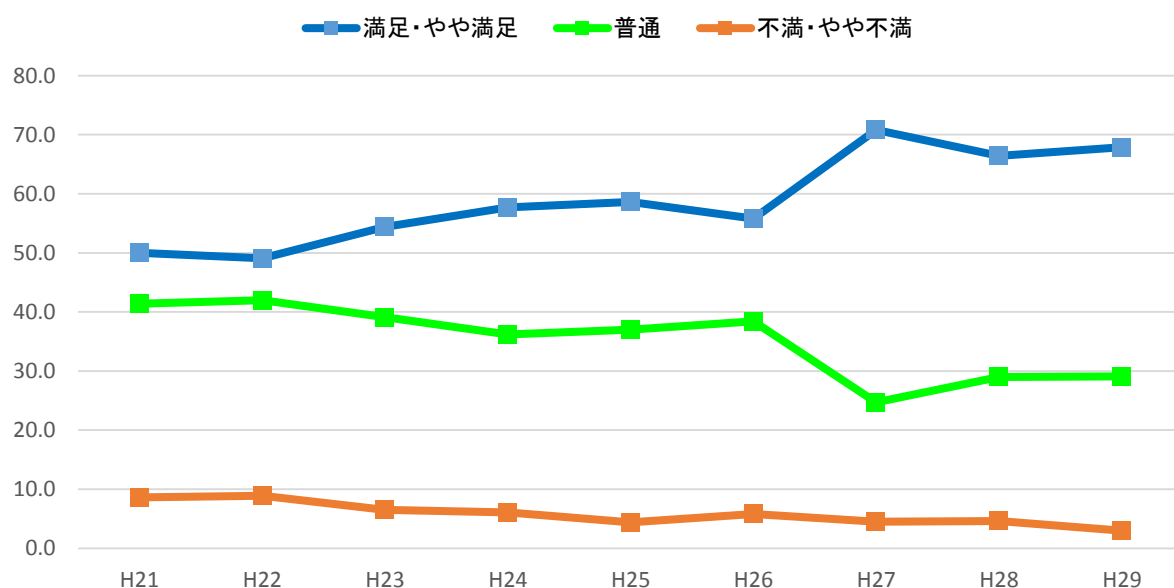
患者満足調査結果・年度推移について

「職員の基本的な接し方」への評価（外来）



	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
満足・やや満足	38.0	44.4	48.3	39.5	43.2	39.0	57.9	57.2	60.9
普通	55.3	46.3	43.6	53.3	49.5	53.1	37.4	39.4	34.6
不満・やや不満	6.7	9.3	8.1	7.2	7.3	7.9	4.7	3.4	4.5

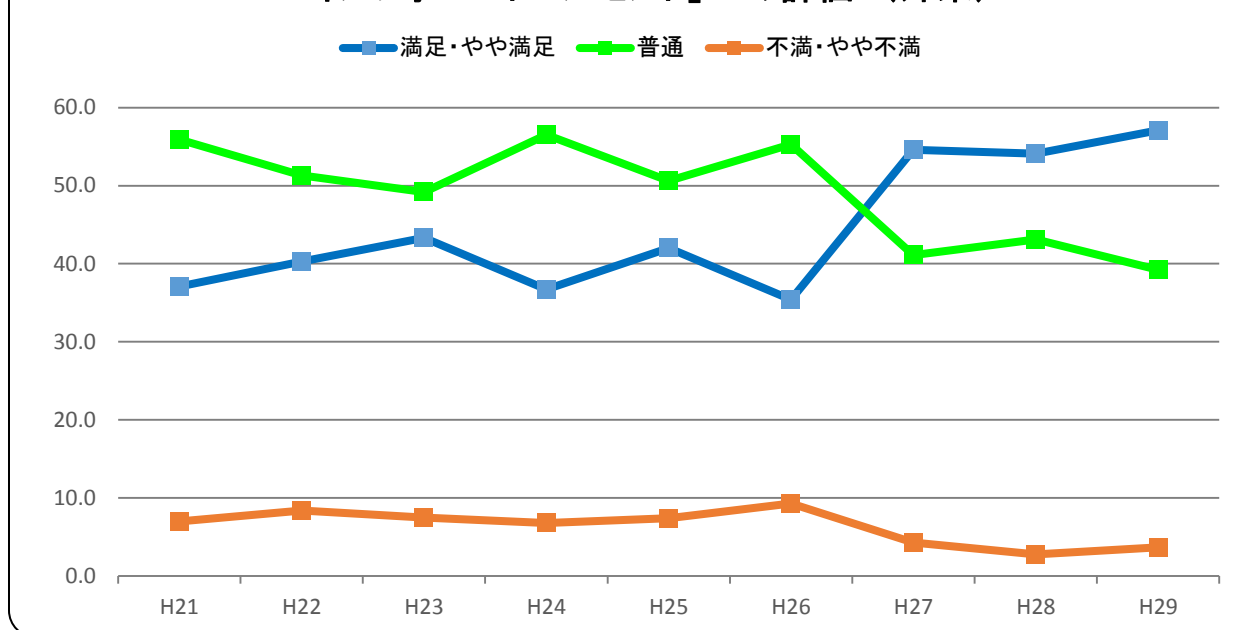
「インフォームドコンセント」への評価（入院）



	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
満足・やや満足	50.0	49.1	54.4	57.7	58.6	55.8	70.8	66.4	67.9
普通	41.4	42.0	39.1	36.2	37.0	38.4	24.7	29.0	29.1
不満・やや不満	8.6	8.9	6.5	6.1	4.4	5.8	4.5	4.6	3.0

患者満足調査結果・年度推移について

「インフォームドコンセント」への評価（外来）



	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
満足・やや満足	37.1	40.3	43.3	36.7	42.0	35.4	54.6	54.1	57.1
普通	55.9	51.3	49.2	56.5	50.6	55.3	41.1	43.1	39.2
不満・やや不満	7.0	8.4	7.5	6.8	7.4	9.3	4.3	2.8	3.7

今後の取り組み

- 接遇やインフォームドコンセントについて、今後とも医療の質向上運動により職員の意識を高めると共に、クリニカルパスを利用した分かりやすい説明など、患者本位のサービスの徹底に取り組んでいきます。
- 外来の診察待ち時間について、予約制の導入や見直しなどにより短縮に努めるほか、診察状況がわかる案内の表示など、身体的・精神的負担を軽減するための改善に取り組んでいきます。
- その他、患者さんからのご意見・ご要望については、直ちに改善できるものは改善し、検討を要するなど時間のかかるものについても改善に向けてと取り組んでいきます。
- 患者満足度調査については、患者サービスの向上を図るための取り組みとして継続して実施します。