

2024年度入院・外来患者満足度調査

今年の7月から9月に、入院患者さんと外来患者さんの満足度調査に取り組み、入院患者さん213人、外来患者さん858人から回答をいただきました。

【入院患者】

総合評価では、「とても満足」と答えた患者さんが61.5%と、昨年より0.6%下がりましたが、「やや満足」を含めると89.2%と昨年より2.9%上がりました。5点満点の満足度の平均点は4.49点と、昨年と同点数となっています。評価項目では、「食事の内容」が0.08ポイント、「痛みや症状を和らげる対応」が0.07ポイント、「病室・浴室・トイレなど」が0.05ポイント向上している一方、「事務職員」が0.09ポイント減少しています。総合評価の平均点は、このアンケート調査(中間評価)に参加した全国の67病院のうち28位となり、「事務職員」以外の項目で、全国の病院の平均点よりも高い点数となっています。特に看護師に対する満足度は、4.74点と昨年度に続き、高い水準を維持しています。

【外来患者】

総合評価では、「とても満足」と答えた患者さんが5.5%上がりましたが、「やや満足」を含めると74.4%と昨年より0.4%下がりました。平均点では4.11点と昨年より0.11ポイント上がりました。評価項目では「看護師」と「痛みや症状を和らげる対応」が0.10ポイント、「診察までの待ち時間」と「医師による診療・治療内容」が0.06ポイント向上している一方、「事務職員」が0.06ポイント減少しました。アンケート調査(中間評価)に参加した全国の66病院の中では34位となり、全国の総合評価の平均点4.12点を0.01ポイント下回っています。

今後、改善策を検討し、より良い病院づくりに生かしていきます。

※ 総合評価の設問

【魚沼基幹病院を親しい方にもすすめようと思いますか？】

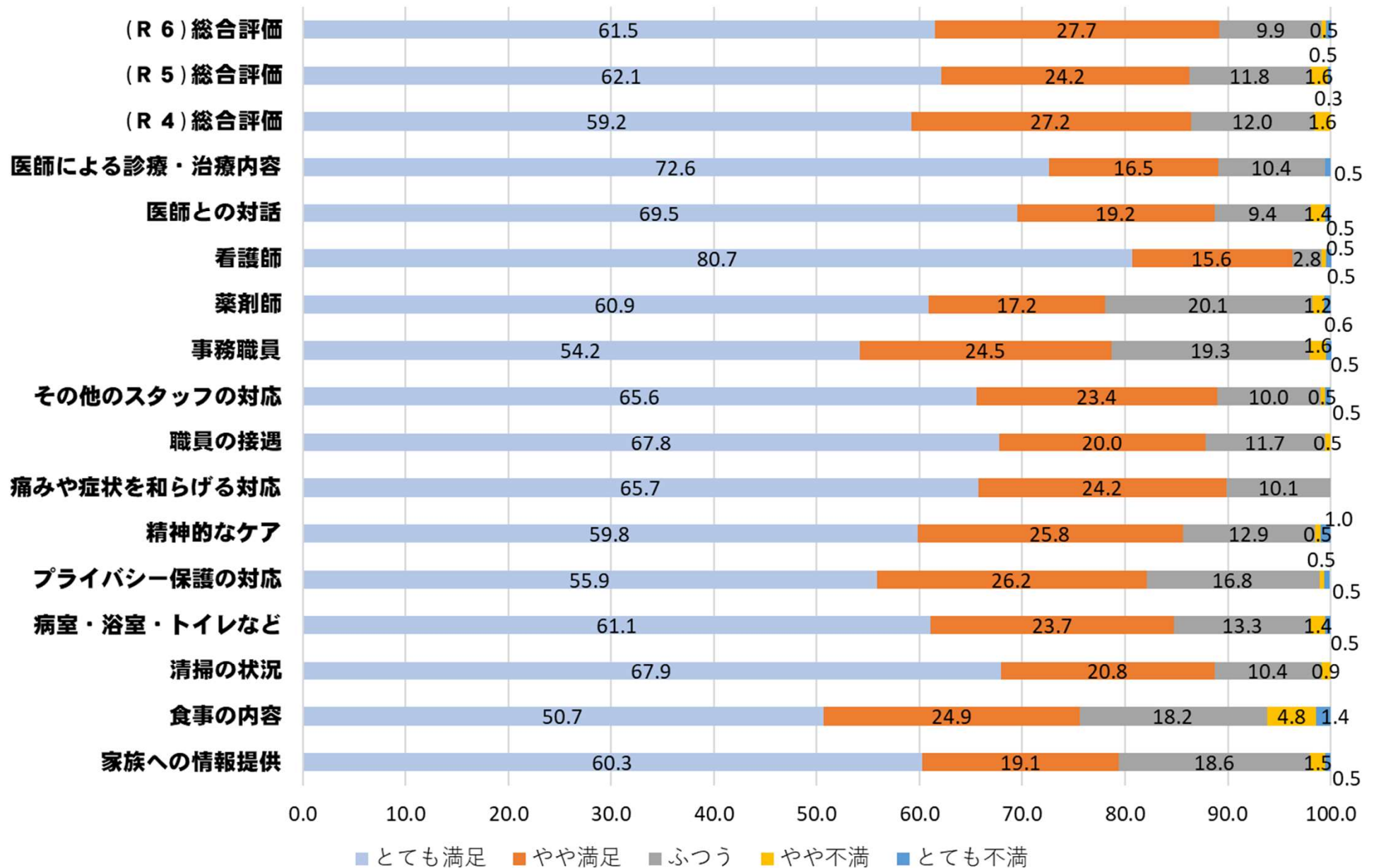
すすめる5点、まあすすめる4点、どちらともいえない3点、あまりすすめない2点、すすめない1点

※ 「ベンチマーク」のグラフ

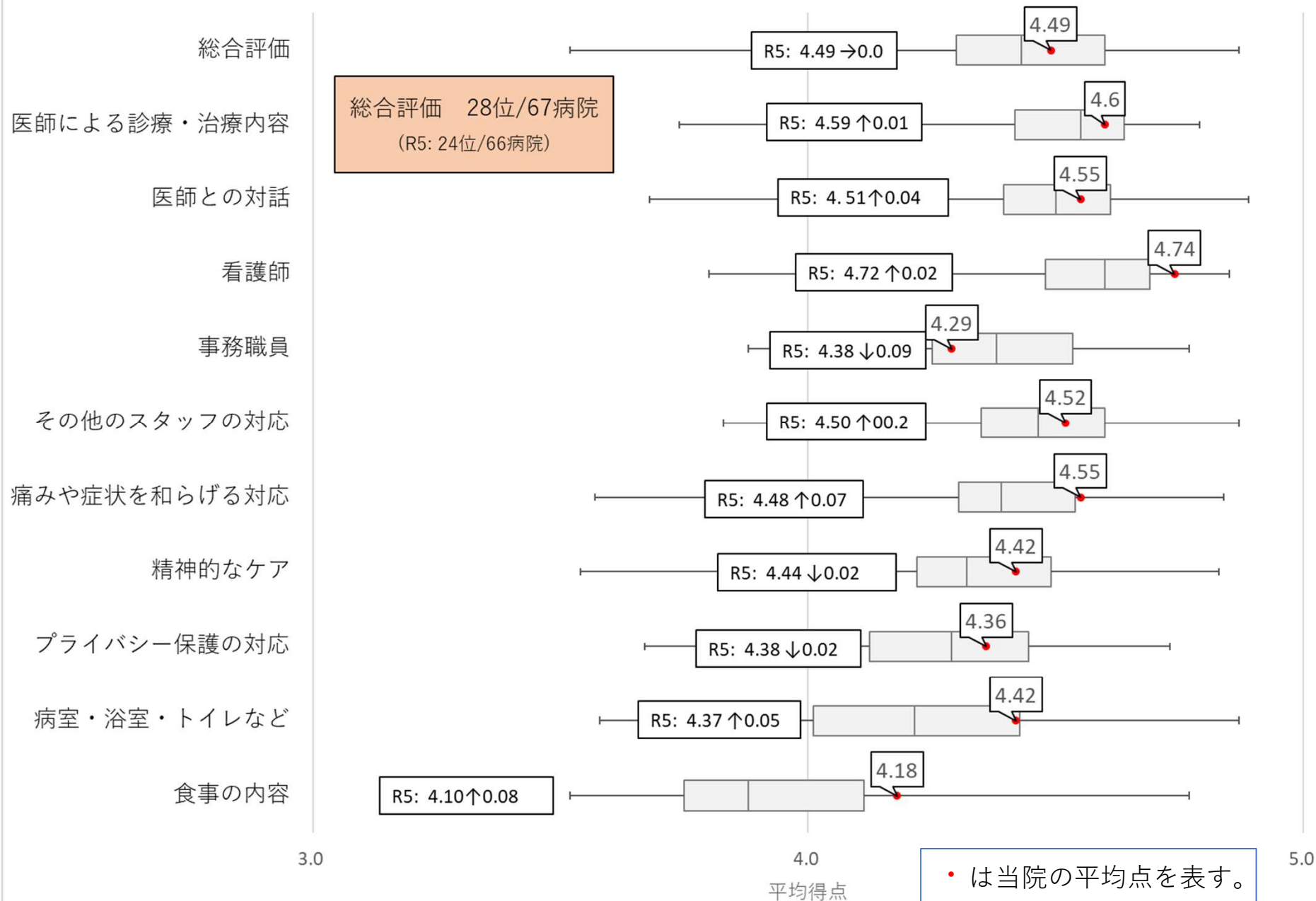
日本医療機能評価機構の患者満足度調査に参加した他病院との比較を示すグラフです。各質問項目の線上にある箱の真ん中の線は上位50%を、箱の右端は上位25%、箱の左端は上位75%を表し、赤丸は当院の平均点を示しています。箱の右側にはみだしている項目が当院の長所であり、箱の真ん中の線より左に位置している項目が、当院が改善を急がなければならない項目です。

魚沼基幹病院 患者サービス向上委員会

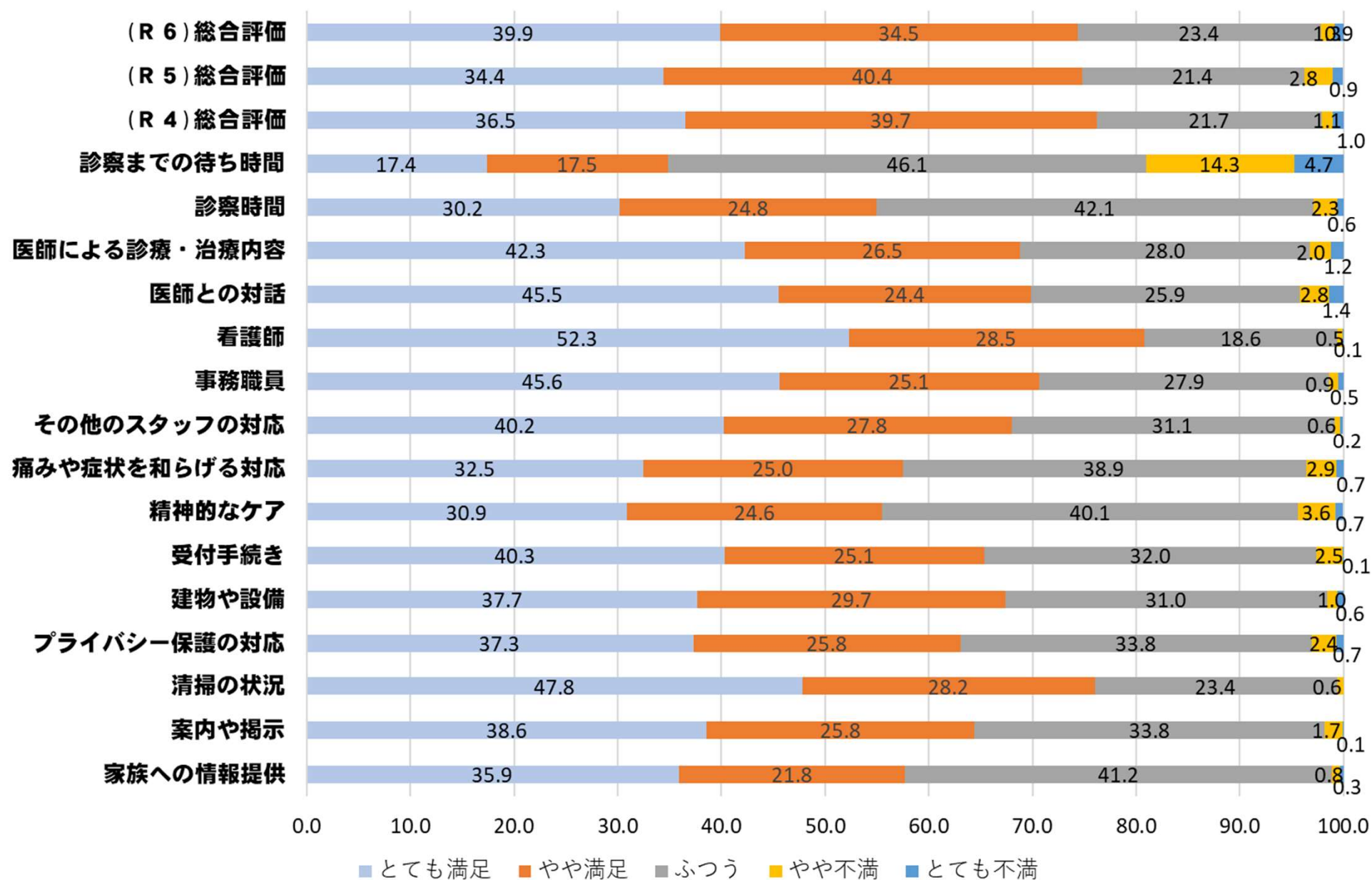
2024年度 入院患者満足度調査結果 (構成比)



2024年度中間報告 入院患者満足度ベンチマーク結果



2024年度 外来患者満足度調査結果 (構成比)



2024年度中間報告 外来患者満足度ベンチマーク結果

