

病院満足度調査

結果のご報告

～ 入院について ～

(平成 28 年 10 月 31 日～11 月 25 日)



名古屋大学医学部附属病院
NAGOYA UNIVERSITY HOSPITAL

当院では、平成 28 年 10 月～11 月に入院患者さんを対象とした満足度調査を実施しました。ご協力いただいた皆様にお礼申し上げます。ここに、調査結果の要旨を報告いたします。

1. 回答いただいた患者さんについて

1) 性別



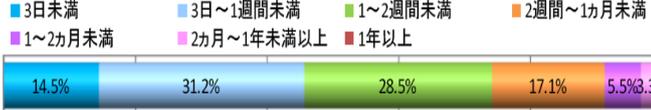
2) 年代



3) 入院回数



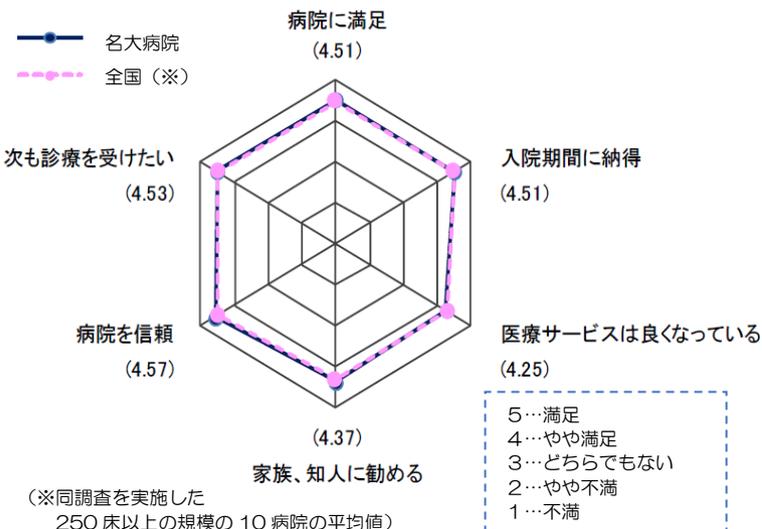
4) 入院期間



5) 回答者

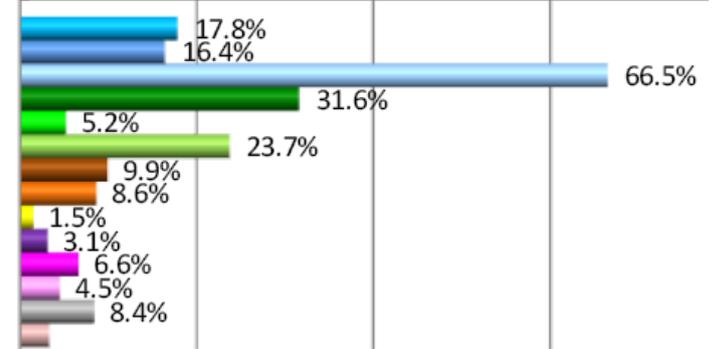


2. 病院全体の評価について (5段階評価)



3. 当院を選択した理由について (複数回答可)

「他医からの紹介」「名医・専門医がいる」「医療設備がよい・快適」「自宅・職場から近い」という理由で、当院を選択されている方が多いことがわかります。



4. サービスクオリティポイント (5段階評価)

	名大病院	全国(※)
コミュニケーション	4.47	4.50
職員能力	4.37	4.37
ていねいさ	4.51	4.55
反応の良さ	4.35	4.41
患者理解	4.33	4.38
入手容易性(アクセス容易性)	3.82	3.94
プライバシー保護	4.23	4.31
信頼性(一貫性)	4.27	4.28
安全性	4.40	4.42
アメニティ	4.12	4.25

5. 良い評価をいただいた項目

- 医師を信頼し、安心して治療を任せられた。
- 退院予定日を前もって知らせてくれた。
- 医師は入院理由や治療内容をわかりやすく説明してくれたので、納得できた。
- 看護師は患者の痛み・不安感等に配慮してくれた。
- 退院前に、支払額・支払方法の説明があった。

6. 改善を必要とする評価をいただいた項目

- 苦情担当窓口のわかりやすさについて。
- 食事選択に関する説明について。
- 食事内容について。
- 広報誌・掲示物・ホームページ等での当院の情報の広報について。
- 検査までの待ち時間について。
- 病室内の快適さ(広さ・室温・静けさ・におい等)について。

本調査結果をもとに、さらなる患者満足度向上を目指し、改善活動を継続してまいります。