

外来患者様満足度調査の結果をご報告いたします

当院では平成 26 年 1 月～2月に満足度調査を実施いたしました。ご協力をいただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。

ここに、調査結果の一部をご報告させていただきます。

実施期間 平成 26 年 1 月 20 日

平成 26 年 2 月 16 日

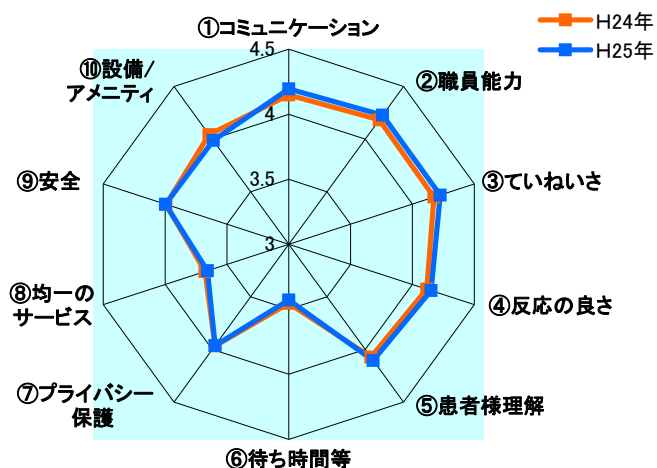
回答数 684 件

1.) 総合的な設問

医療サービスとして重要な10の項目について伺いました。

全国標準と比較して、10段階中 7 以上の評価をいただいた項目は、下の設問が水色で表示されています。

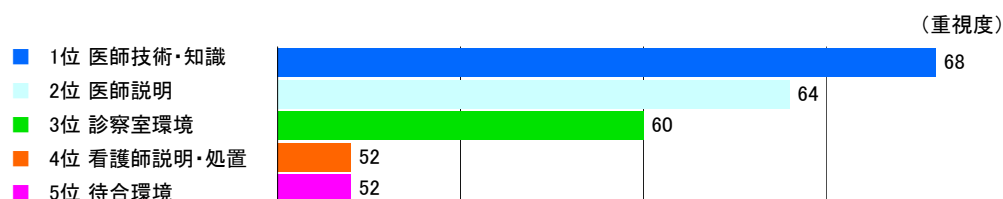
職員の取り組みや努力を患者さまに評価していただけたことを、大変うれしく思います。



- ①コミュニケーション…医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか
- ②職員能力…医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか
- ③ていねいさ…医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか
- ④反応の良さ…医師や職員は、患者さまの希望をできる限り取り入れようとしていましたか
- ⑤患者様理解…医師や職員は患者さまの気持ちを理解しようとしていましたか
- ⑥待ち時間等…電話応答、診療まで、検査まで、会計までなどの待ち時間は許容の範囲ですか
- ⑦プライバシー保護…院内のプライバシー保護は充分でしたか
- ⑧均一のサービス…院内のどこでも、どんな時でも同じようなサービスを受けることができましたか
- ⑨安全…院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか
- ⑩設備/アメニティ…院内の設備や環境は快適でしたか

2.) 患者さまが重視されていること

当院の患者さまが、重視していることを分析し、上位5位までをグラフにしました。

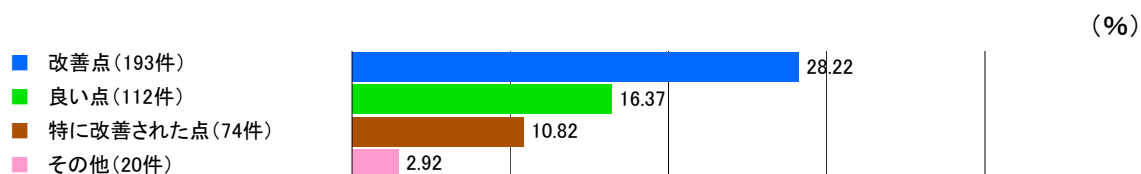


3.)患者さまの自由記述

改善すべき点、良い点、特に改善された点について、ご意見や評価をいただきました。

良い点、特に改善された点については、次のような評価の言葉をいただいております。大変、うれしく思います。

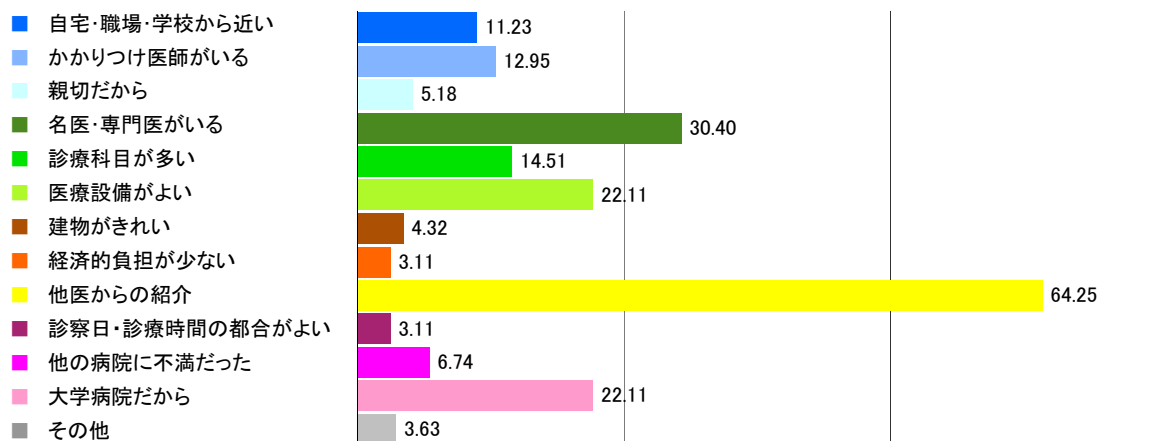
小さなことですが、昼休み時間の会計待ちを5番刻みで案内することになって、窓口前での待ち時間が半分になった。子供連れの人は助かっていると思います。



4.)患者さまが当院を選択した理由

患者さまが当院を選ばれた理由を伺いました。

1位 他医からの紹介
2位 名医・専門医がいる
3位 大学病院だから/医療設備がよい



まとめ

今回の調査を通じて、患者さまからいただきました評価、お叱り、励ましを全職員で共有し、今後ともより良い病院づくりに取り組んでまいります。患者さまには、お手数をおかけしますが、調査等へのご協力をいただけますよう、どうぞよろしくお願いいたします。また、日常でもお気づきの点がありましたら、サービス向上へのアドバイスをいただきたいと思います。