

外来・入院患者様の満足度に関する「アンケート調査」結果

2014年6月調査

本年6月に「アンケート調査」を実施し、外来患者様347名、入院患者様87名の方から回答を頂きました。
その概要をお知らせいたします。

1. [職員の態度・言葉遣い]についてお聞きしました。

	外 来				入 院			
	丁寧・親切	普通	無愛想	不快	丁寧・親切	普通	無愛想	不快
医 師	70%	29%	1%	0%	82%	16%	1%	1%
看護師	74%	24%	1%	1%	79%	14%	2%	5%
医療技術者	79%	20%	1%	0%	82%	17%	1%	0%
事務他	68%	32%	0%	0%	80%	15%	5%	0%

2. [治療内容や質問に対する説明の質]につきお聞きしました。

	外 来				入 院			
	分かりやすかった	難しかった	説明が無かった	その他	分かりやすかった	難しかった	説明が無かった	その他
医 師	91%	6%	1%	2%	89%	3%	5%	3%
看護師	90%	3%	4%	3%	-	-	-	-

3. [待ち時間]について外来患者様にお聞きしました。

	短い	負担なし	長い	非常に長い
診察まで	4%	50%	39%	7%
会 計	17%	77%	5%	1%

* 診察待ち時間の大幅な改善は困難な状況ではありますが、今回の調査では前回に比し若干の改善がありました。

今後も改善に努めて参ります。

会計待ち時間は、94%の方が短いおよび負担無しと回答があり前年調査時90%に比し4ポイント改善がありました。

4. ご不満な点・要望について、今後下記項目の改善に取り組めますのでご報告いたします。

・産婦人科外来の診察待ち時間が長い。

(対応) 待ち時間の改善策として産婦人科医師の増員を図れば可能ですが、産婦人科医師不足の現状では早急な改善はなかなか適うものではありません。当院でご出産をご希望されます多くの妊婦様が、多少なりとも待ち時間を快適に、お過ごしいただけますよう待合環境の改善に取り組む予定です。

・職員の接遇の改善

(対応) 前回アンケートでもご指摘を頂き引き続き、この度のアンケートでもご指摘のありました、職員の接遇の改善は一朝一夕でかなうものではありません。引き続き研修等を実施し改善に取り組んで参ります。

5. その他

・産科病棟の面会制限

(対応) 産科病棟の面会制限についてご意見を頂きました。当院では、平成17年の病院移転時より実施しております。母児同室の病棟であり感染等のリスクを考慮し面会制限をいたしております。ご事情は、ご察しいたしますがご理解のほどお願いいたします。

ご協力ありがとうございました。この結果を真摯に受け止め、改善に努力して参ります。
今後とも宜しくお願いいたします。