

外来・入院患者様の満足度に関する「アンケート調査」結果

2015年6月調査

外来患者様277名、入院患者様87名からご回答を頂きました。
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	73%	23%	1%	0%	78%	22%	0%	0%
看護師	77%	21%	1%	1%	76%	21%	0%	2%
医療技術者	56%	20%	0%	0%	76%	23%	0%	0%
事務他	63%	21%	1%	0%	70%	24%	5%	0%

無回答:医師3%、看護師1%、医療技術者23%、事務他15% 無回答:看護師1%、医療技術者1%、事務他1%

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	87%	5%	1%	1%	92%	3%	2%	0%
看護師	84%	5%	2%	1%	-	-	-	-

無回答:医師6%、看護師8%

無回答:医師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	3%	46%	30%	6%
会 計	9%	56%	18%	1%

無回答:診察まで14%、会計17%

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。

・職員も使っているのでエレベーターの動きが悪い。

(対応) 当院のエレベーターは、一般用3台、業務用(緊急患者搬送、資材搬入用)1台の設置で、スペースの関係上職員専用が設置できません。職員の利用は最低限にすべく教育してまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

・産婦人科外来の診察待ち時間が長い。(前回もありました)

(対応) 総合周産期母子医療センターとして、一人でも多くの妊婦様を診察するため、待ち時間が長くなっておりますこととお詫び申し上げます。当院でご出産を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、待合環境の改善や接遇の質向上に取り組めます。

5. その他

敷地内全面禁煙について

当院は、2015年6月より病院敷地内を全面禁煙にしました。それまでは館内禁煙で患者様用の喫煙場所を院外に設置しておりましたが、患者様からタバコの匂いが入ってくる、そばを通るとき煙が嫌だ等の苦情を伺っておりました。受動喫煙を防止するため皆様のご協力を頂き、6月より喫煙場所を撤去いたしました。灰皿の撤去に伴い、ポイ捨ての吸い殻が増えて近隣の方へご迷惑をかけたり、景観が悪くなるのを防止するため、職員が交替で吸い殻拾い運動をしております。

アンケートの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。
今後とも宜しく願いいたします。

病院サービス向上委員会