

外来・入院患者様の満足度に関する「アンケート調査」結果

2019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292名、入院患者様62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	無回答	丁寧・親切	普通	無愛想	不快	無回答
医 師	75%	21%	1%	1%	2%	81%	18%	0%	0%	2%
看護師	81%	16%	0%	0%	2%	81%	15%	0%	2%	3%
医療技術者	49%	21%	0%	1%	29%	77%	13%	0%	0%	10%
事務他	66%	30%	1%	0%	3%	77%	18%	0%	0%	5%

2. [治療内容や質問に対する説明]についてお聞きしました。

	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	無回答	分かりやすかった	難しかった	説明が無かった	その他	無回答
医 師	89%	3%	2%	1%	5%	89%	6%	3%	0%	2%

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	無回答
診察まで	7%	41%	25%	7%	21%
会 計	4%	44%	24%	4%	24%

*受付から診察までの待ち時間は、今回の調査では前回に比し若干の改善がありました。

会計待ち時間は、28%の方が長いおよび非常に長いと回答しており、前年調査時より8%悪化しています。

今後は会計までの待ち時間改善に向けて取り組んで参ります。

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。

・待ち時間が長くて辛かった。進捗待ち時間の目安を知らせてほしい。

(対応) 事務員の適正な配置等を行い、少しでも時間短縮できる場面では時間を短縮できるよう、改善に努力いたします。なお、3月に電子カルテを導入し、受付番号をボードでお示して、お待ち時間の目安とさせていただきます。今後も進捗待ち時間を詳細にご案内できるよう、検討を進めて参ります。

・診療時間を表みたいに一目で見やすくしてもらいたい。休診日や休診医師の情報を掲載してほしい。

(対応) 各診療科の診療時間および担当医師については、分かりやすく表示できるよう改善に取り組めます。休診日及び休診医師のお知らせ情報については、病院窓口にて掲示案内しておりますが、今後はその他の方法も含めて検討を行い、分かり易い標記に変更して参ります。

5. その他

・産科備品の不具合について

(対応) 産科病棟の備品(DVD不具合、トイレシャワーの温度調整不良)についてご意見をいただきました。入院期間中に大変ご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。今後備品に不備・不良がないよう、点検を徹底するようにいたします。また、入院時にお困りの事があった場合、気軽に相談して頂けるよう、職員の声掛けが出来るよう教育を徹底いたします。

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。