

患者さん満足度調査 結果のご報告

外来について
(平成25年9月11日・12日)

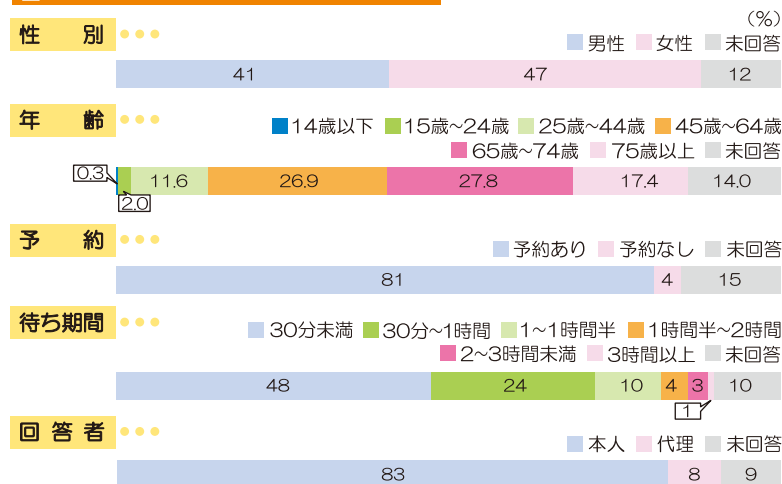


患者本位の医療 ● 全人医療 ● 高度先進医療

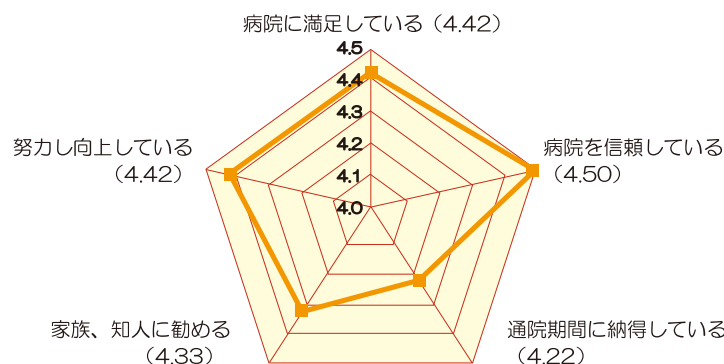
当院では、平成25年9月に患者さん満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

● 配布数 2,171枚
● 回答数 1,717件

回答いただいた患者さんについて



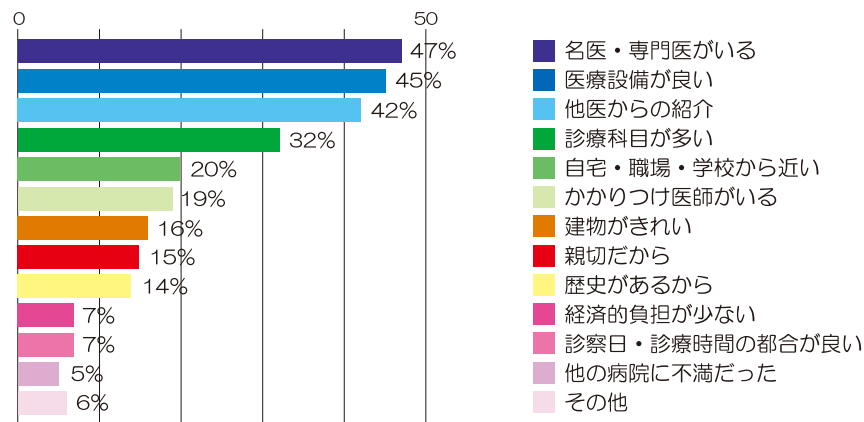
病院全体の印象の評価 (5点満点)



外来1

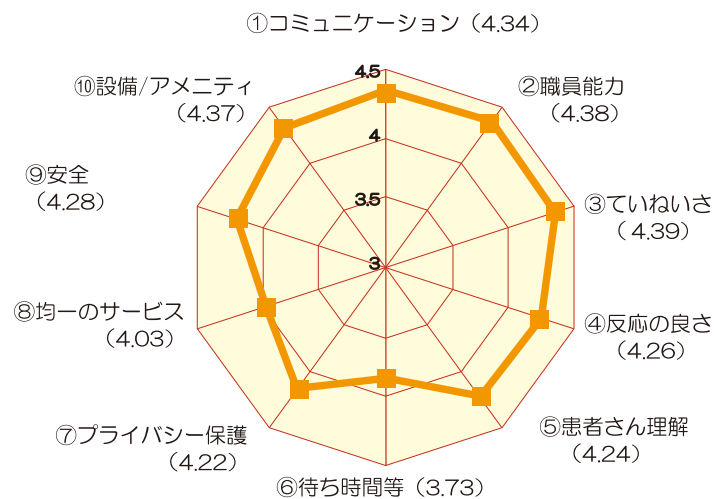
当院を選択した理由 (複数選択可)

「名医・専門医がいる」「医療設備が良い」「他医からの紹介」という理由で、当院を選ばれている患者さんが多いことがわかります。



総合的な設問に対する満足度 (5点満点)

医療サービスとして重要な10項目についてうかがいました。下の全ての設問について、全国標準と比較して高い評価をいただいていることがわかりました。職員の努力や取り組みを、患者の皆様にも評価していただけたことを、大変うれしく思います。

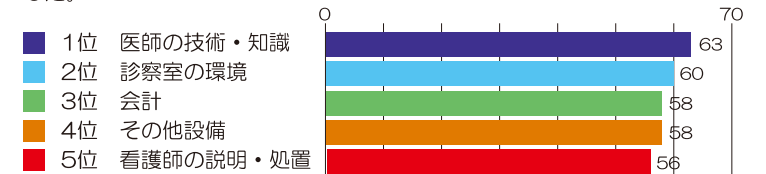


- ①コミュニケーション … 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか
- ②職員能力 … 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか
- ③ていねいさ … 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか
- ④反応の良さ … 医師や職員は、患者さんの希望をできる限り取り入れようとしていましたか
- ⑤患者さん理解 … 医師や職員は患者さんの気持ちを理解しようとしていましたか
- ⑥待ち時間等 … 電話応答、診療まで、検査まで、会計までなどの待ち時間は許容の範囲ですか
- ⑦プライバシー保護 … 院内のプライバシー保護は十分でしたか
- ⑧均一のサービス … 院内のどこでも、どんなとき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

外来2

患者さんが重視されていること

当院の患者さんが重視されていることを分析し、上位5位までをグラフにしました。



良い評価をいただいた項目

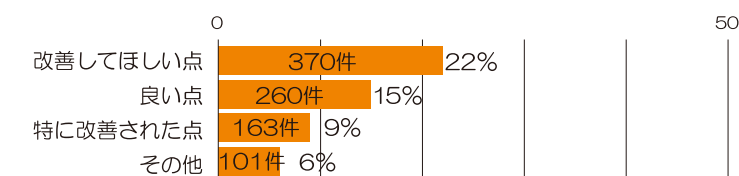
- 待ち時間がどのくらいか、把握できる。
- 受付職員は、礼儀正しく親切である。
- 病気や治療について、本やビデオで調べることができる。
- 病院内を説明した地図や掲示物はわかりやすい。
- 新しい病気や治療法、病気の予防法などの情報が掲示されている。

改善を必要とする評価をいただいた項目

- 苦情の受付場所や担当者の分かりやすさ
- 公共交通の利便性 (バス、電車等の便のよさ)
- 会計の順番の公平性 (長く待たされることはない)

自由記述について

改善してほしい点の記述を370件いただきました。重要性・可能性などを検討し、できることから改善を進めていきたいと思っております。良い点、特に改善された点については、「医師、看護師、受付、皆さんとても優しい。診察券を入れると本日の日程がくわしく明示され、わかりやすい」などの記述をいただきました。



2013年改善Point

病院の自転車置き場を、快適にお使いいただけるように…

従来より、自転車が停めにくいとご意見をいただいております。調査の結果、職員が来院者と競合して駐輪場を利用していることが原因だとわかりました。これについて、駐輪場を来院者と職員専用に区分けし、駐輪場の整理のために職員の通勤自転車等には規定シールを貼る対策をとった結果、駐輪場の混雑は目に見えて解消されました。「利用しやすくなった」とご意見をいただいております。



外来3