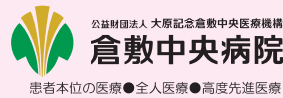


患者さん満足度調査 結果のご報告

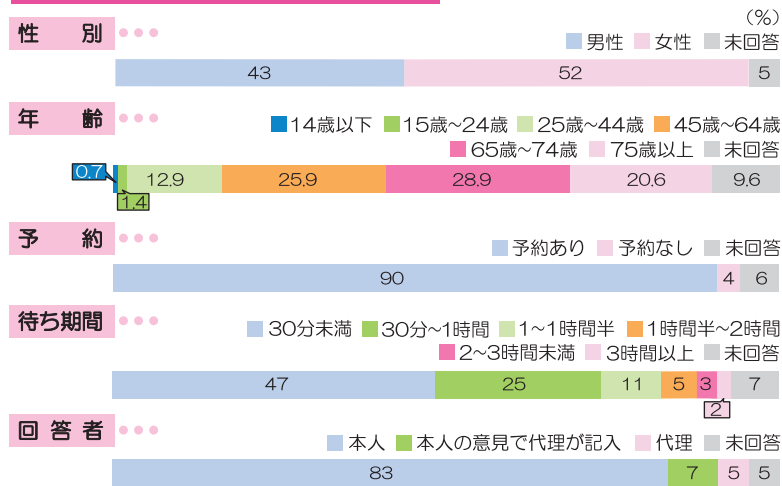
外来について
(平成27年10月14日・15日)



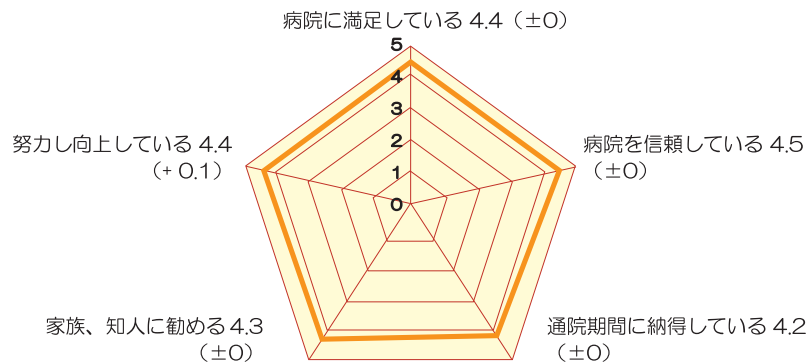
当院では、平成27年10月に患者さん満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。
ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

● 配布数 2,167枚
● 回答数 1,685件

回答いただいた患者さんについて



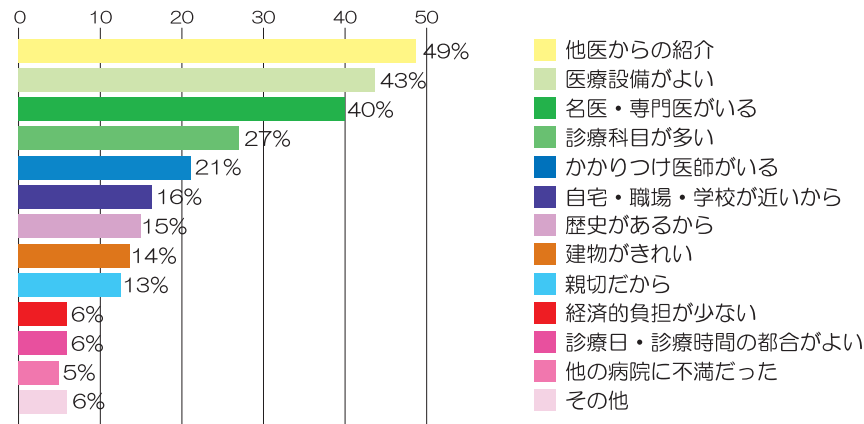
病院全体の印象の評価 ※5点満点、()内は昨年からの増減



外来1

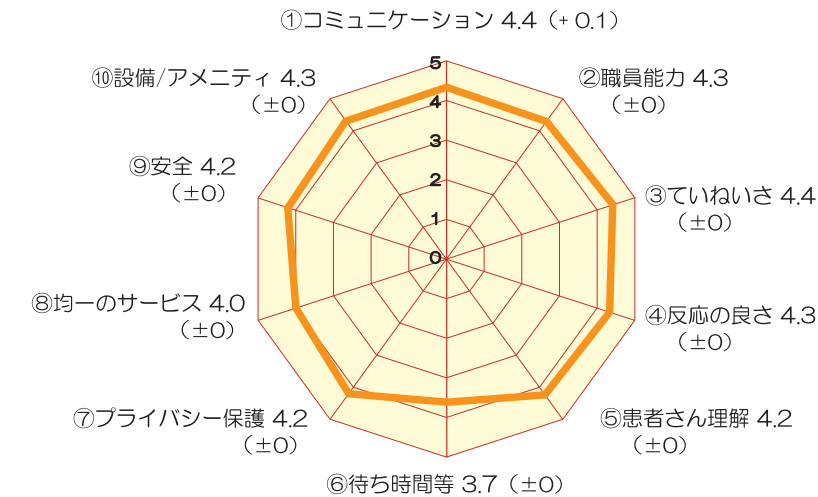
当院を選択した理由 (複数選択可)

「他医からの紹介」「医療設備が良い」「名医・専門医がいる」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分かります。



総合的な設問に対する満足度 ※5点満点、()内は昨年からの増減

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。
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

良い評価をいただいた項目

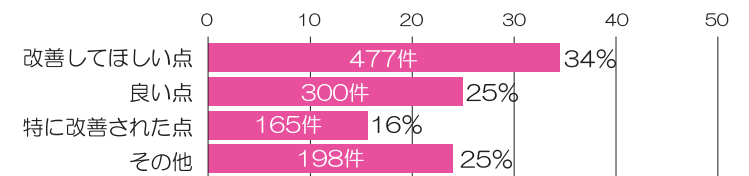
- 他の診療所や病医院から、この病院を紹介されて満足している
- 全体として、この病院を信頼している
- 診察室は、清潔で整理整頓されている
- 院内は、清掃が行き届いている
- 受付の職員は、礼儀正しく、親切である
- 全体として、この病院に満足している
- 診察中、私のプライバシーは守られていると感じた
- 尿検査、血液検査などで、不快感、恥ずかしさは感じなかった
- CT、MR、レントゲンなどの検査で、不快感、恥ずかしさは感じなかった
- 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいだった
- 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明した

改善を必要とする評価をいただいた項目

- セカンドオピニオンを求める権利の広報
- 待ち時間のお知らせ
- 予約した時間通りの診察
- 待っている間の、職員から「お詫び」や「ねぎらい」の言葉や会釈
- 苦情の受け付け場所や担当者の分かりやすさ

自由記述について

改善してほしい点の記述を477件いただきました。重要性・可能性などを検討し、できるところから改善を進めていきたいと思います。



2015年改善Point

薬袋をとめているホッチキスでケガをしないように…

以前より「数種類の薬袋をホッチキスでとめるのをやめてほしい」「ホッチキスの針を取るのに袋が破けるし、取るのが大変」「ホッチキスの針でケガをしそうで危ない」というご意見をいただいております。

これらの貴重なご意見を受け、当院では、薬袋をホッチキスでとめることを廃止し、輪ゴムでまとめることにしました。輪ゴムでまとめることによって、複数ある薬袋が抜け落ちて渡し忘れてしまう薬があるのではないかと、患者さんが薬を受け取ったあとに落ちてしまう可能性が高くなってしまわないかと心配していましたが、今のところそういったことも起こらず、「薬がとりやすくなった」「ホッチキスでケガをすることがなくなりました」というお褒めの言葉をいただいております。

今後も、患者さんにとって優しい病院作りに励みます。



外来3