患者さん満足度調査結果のご報告

外来について
（平成29年10月11日・12日）

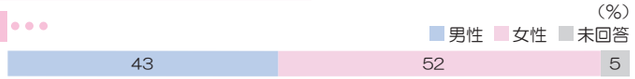
公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構
倉敷中央病院
患者本位の医療●全人医療●高度先進医療

当院では、平成29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。

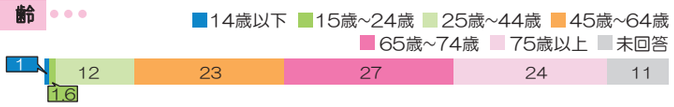
- 配布数　2,160枚
- 回答数　1,631件

回答いただいた患者さんについて

性　別

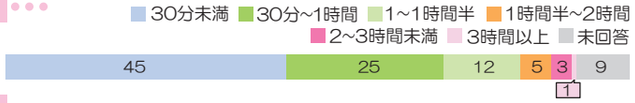


年　齢

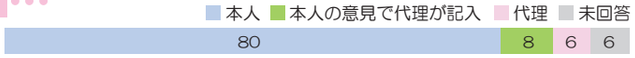


予　約

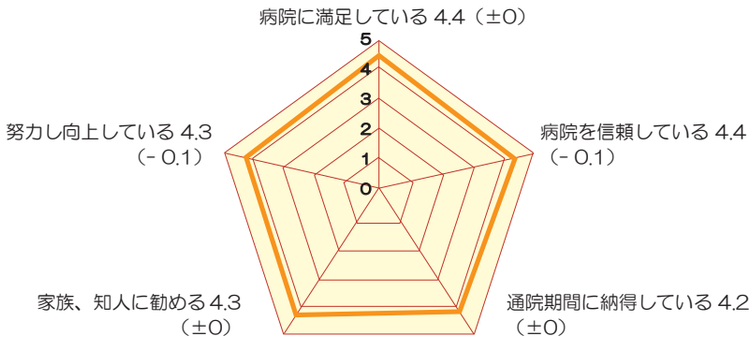
待ち期間



回 答 者

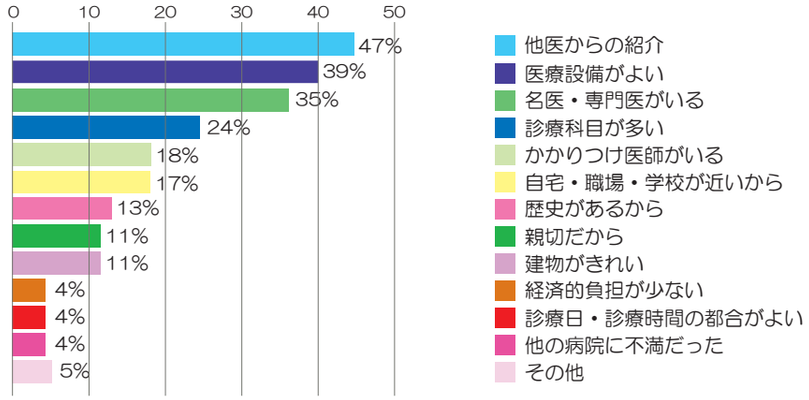


病院全体の印象の評価 ※5点満点、( )内は昨年からの増減



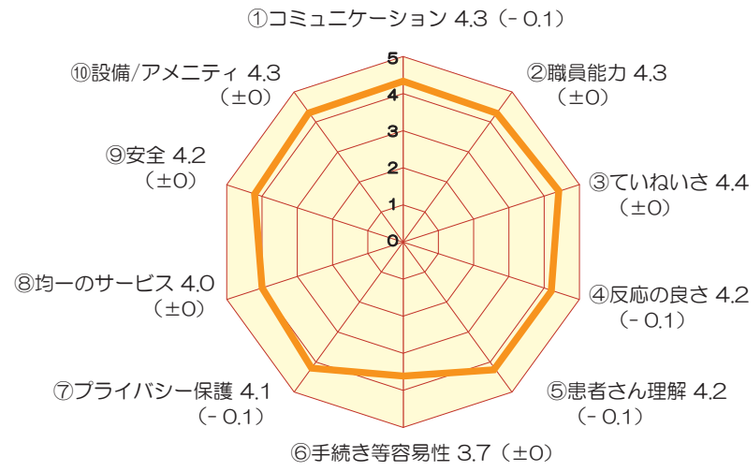
当院を選択した理由（複数選択可）

「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

良い評価をいただいた項目

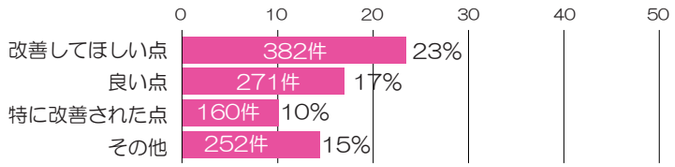
- 待っている間、職員から「お詫び」や「ねぎらい」の言葉や会釈を受けた
- 待っている間、あとどのくらい待つのか、わかっていた
- 予約した時間通りに診察してもらった
- 院内は清掃がゆき届いていた
- 診察中、私のプライバシーは守られていると感じた
- 診察室は、清潔で整理整頓されていた
- 病気や治療について、本やビデオで調べることができた
- 苦情を言いたいときに、受け付けてくれる場所や担当者がわかりやすい
- 会計の職員は思いやりがあり、親切である
- 受付の職員は、礼儀正しく、親切である
- 看護師の説明はわかりやすく、質問しやすかった
- 駐車場が使いやすい

改善を必要とする評価をいただいた項目

- 会計の順番や待ち時間
- 休診日・医師の変更などのお知らせ
- 支払額の内訳・支払額のわかりやすさ
- リハビリの目的や内容、目指す結果についての説明
- セカンドオピニオンを求める権利の広報

自由記述について

改善してほしい点の記述を382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。



外来会計・薬局エリアを拡張しました

1981 年に建設した外来中央玄関ホールは、患者さんの増加に伴い、外来会計・薬局エリアが混雑しておりました。通行の大きな妨げとなり、衝突・転倒されるリスクもあったため、改修工事を行いました。外来会計・薬剤カウンターを移設してホールを拡張したほか、老朽化した空調機等の更新、床の張替えも行いました。