

平成24年度 患者満足度調査（入院）

平成24年11月15－21日実施 配布枚数207枚 回収枚数176枚（項目ごとに有効回答数のばらつき有）

昨年の11月にたくさんの方にご協力いただき、当院の満足度についてのアンケート調査を行いました。
調査結果をご報告いたします。

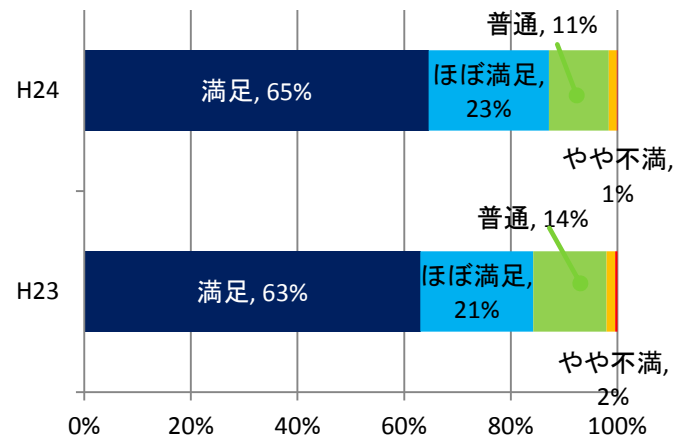


入院

前回の調査と比べてスタッフの対応について、「満足・ほぼ満足」の割合がアップしました。これは、前回の調査結果を受け、職場内で入院患者さんへのより親切で分かりやすい説明に努めて行こうという申し合わせを行ったこと、また、院内掲示物やお知らせの文章を見直し、分かりやすくしたことも要因になっているのではないかと考えております。
今回の調査におけるご意見もしっかりと受け止め、より満足のしていただけるよう改善に努めてまいります。

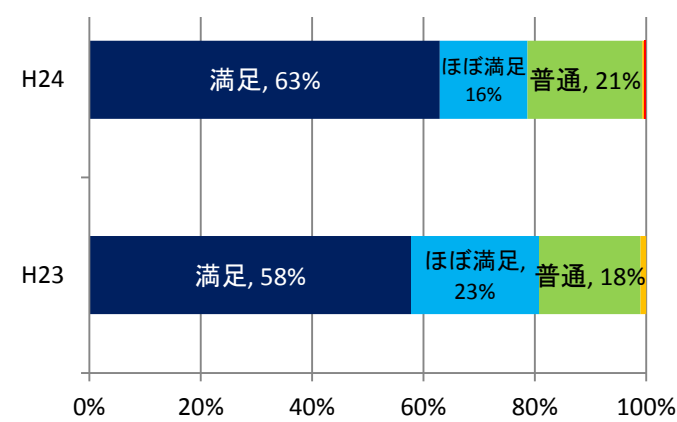
医師の診療について

* 信頼度、説明、身だしなみなど



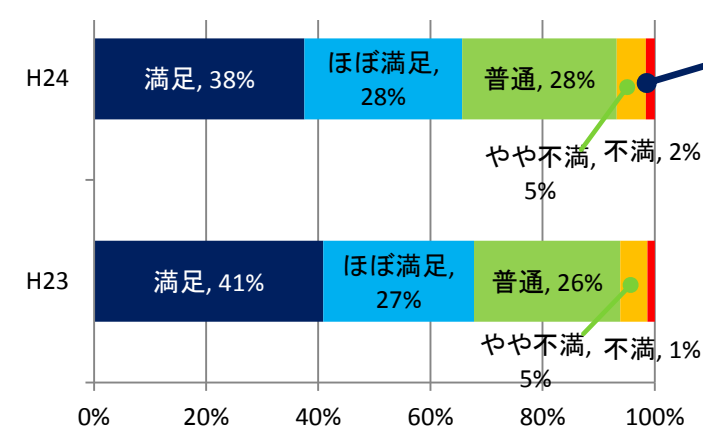
薬剤師の対応について

* 説明、身だしなみなど

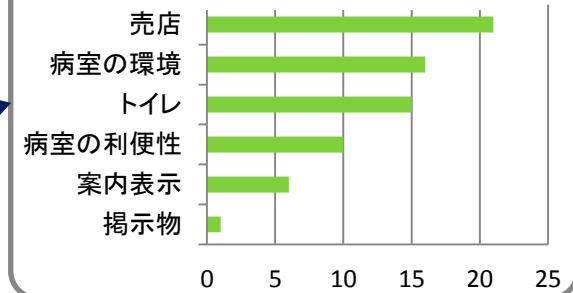


施設設備について

* 病室・院内の環境、トイレ、売店など

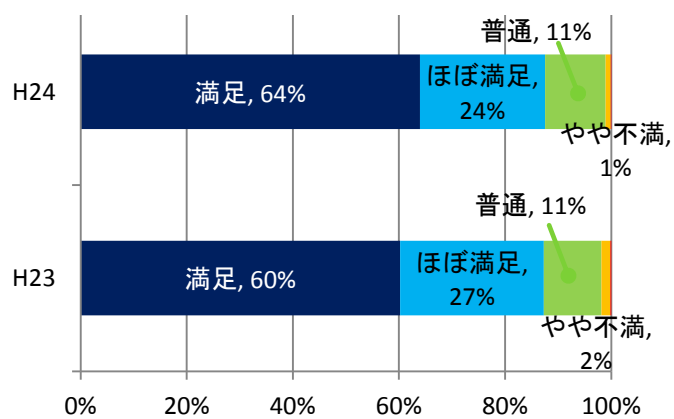


不満・やや不満の項目



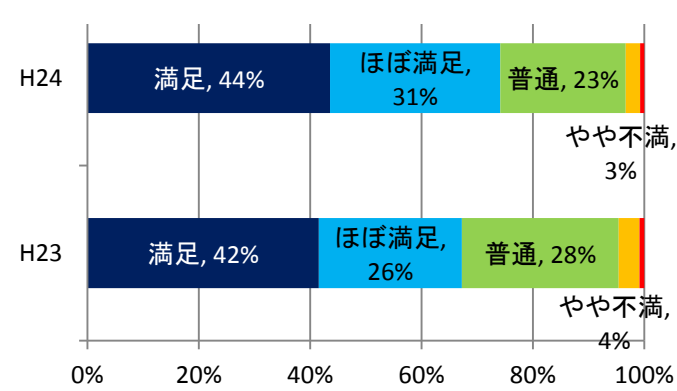
看護師の対応について

* 雰囲気、説明、相談のしやすさなど



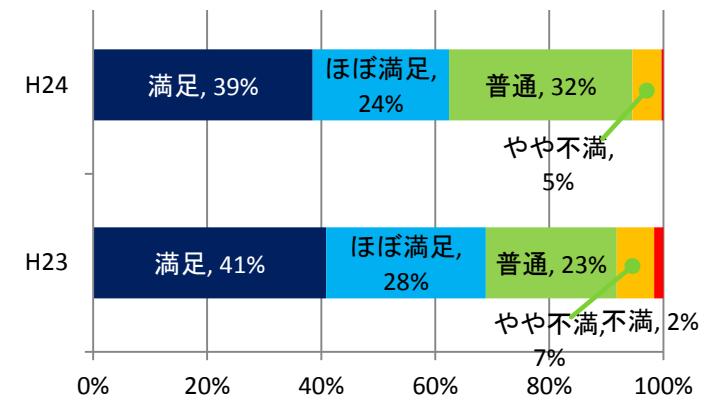
入院時の説明について

* 資料の分かりやすさ、説明、相談のしやすさなど



食事について

* 食事の味や量、食事の要望が聞いてもらえたか



～自由記載欄に書かれたご意見・ご要望の一部抜粋～

- ・ウオシュレットの設備の増設。
- ・各階への自動販売機の設置。
- ・エレベーターの中への手すりの設置。
- ・車イスの定期的な点検の実施。
- ・清掃の充実。

※施設・設備に関する幅広いご意見・ご要望をいただきました。

施設の構造・性質上難しい部分もありますが、可能な所から改善に努めてまいります。

今回の調査結果を踏まえ、患者さんに、よりご満足いただけるよう、スタッフ一同努力してまいります。

今後とも当院に対してお気づきの点がございましたら、ご意見ご要望をお寄せいただきますようお願いいたします。

来月号には、外来患者さん向け調査の結果報告を掲載いたします。

医療サービス改善委員会

平成24年度 患者満足度調査（外来）

平成24年11月19－21日実施 配布枚数300枚 回収枚数206枚（項目ごとに有効回答数のばらつき有）

昨年の11月にたくさんの方にご協力いただき、当院の満足度についてのアンケート調査を行いました。
調査結果をご報告いたします。

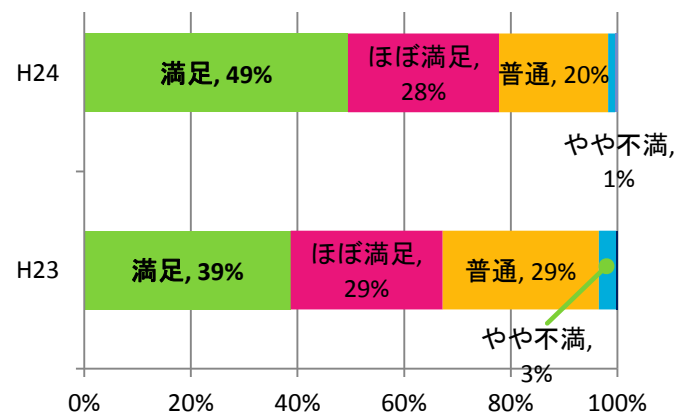


外 来

前回の調査と比べてスタッフの対応について、「満足・ほぼ満足」の割合がアップしました。これは、前回「待ち時間」や「受付の対応」について不満の声が数多くあったことを受け、待ち時間が長くなった場合には声掛けを行うこととしたことや、外来患者さんへの接遇について職場内での話し合いや専門研修を進めてきたことによるものではないかと思っております。
今回の調査におけるご意見もしっかりと受け止め、より満足のしていただけるよう改善に努めてまいります。

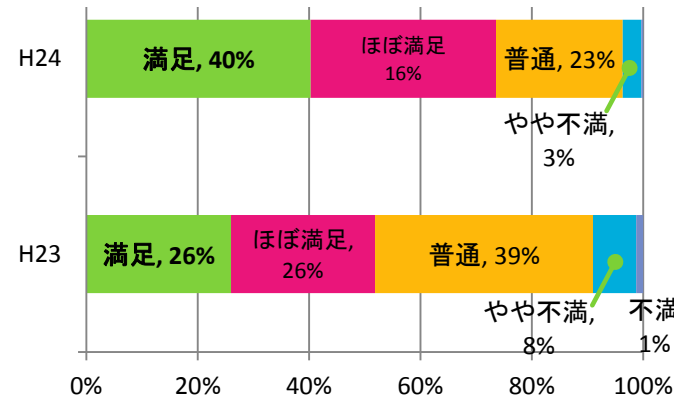
医師の診療について

* 信頼度、説明、身だしなみなど



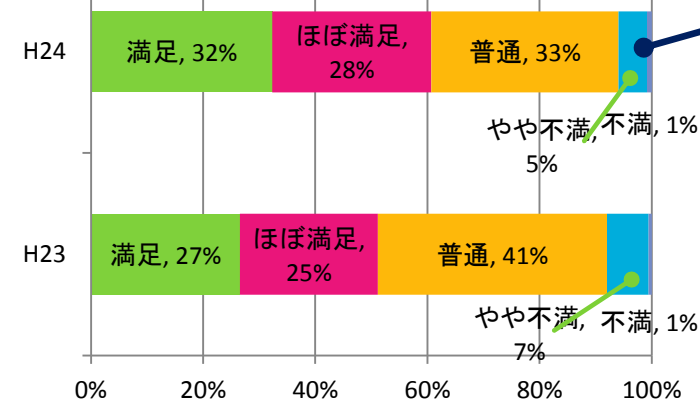
検査・院内処方の対応について

* 待ち時間、説明、身だしなみなど

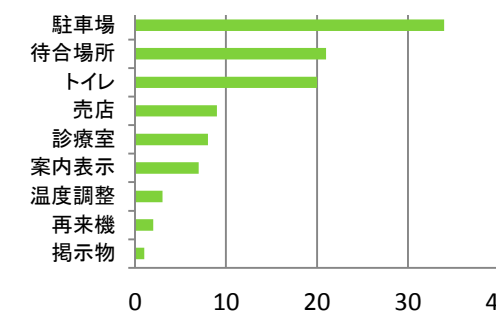


施設設備について

* 病室・院内の環境、トイレ、売店など

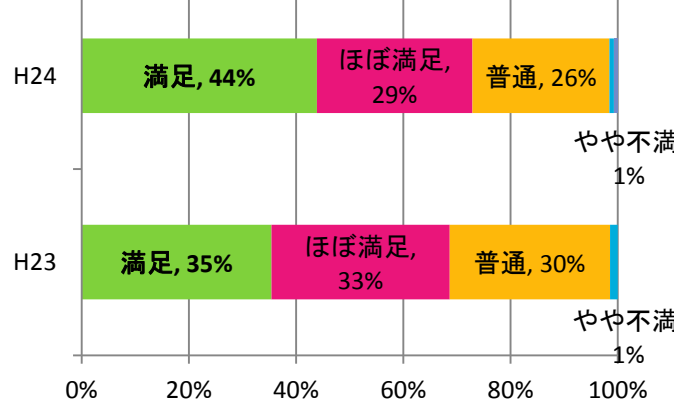


不満・やや不満の項目



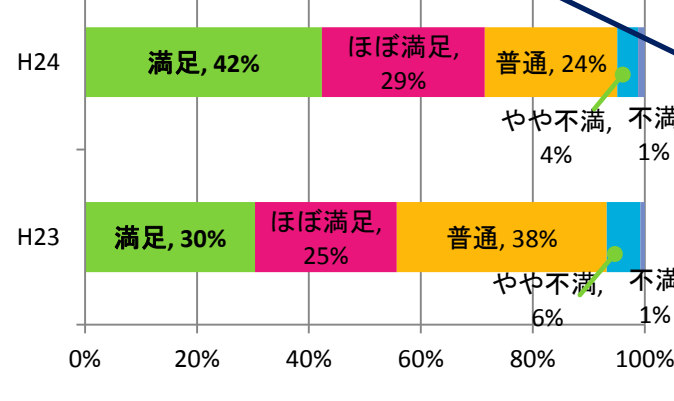
看護師の対応について

* 雰囲気、説明、相談のしやすさなど

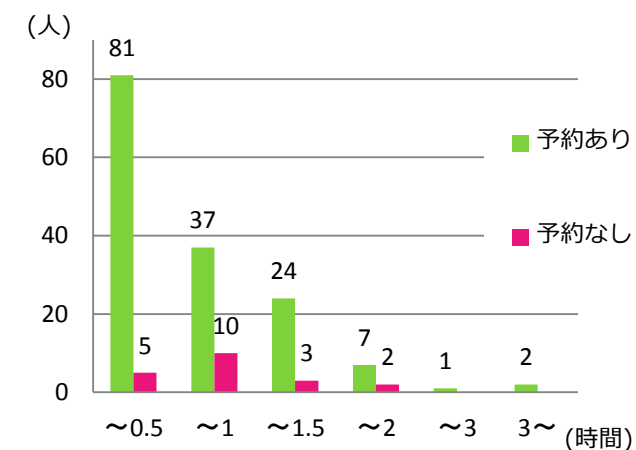


受付・会計の対応について

* 手続きの分かりやすさ、説明、待ち時間など



待ち時間の分布（予約有無別）



～自由記載欄に書かれたご意見・ご要望の一部抜粋～

- ・洋式トイレの増設希望。
- ・トイレ内の荷物かけの高さの改善。
- ・駐車場の段差・混雑具合の改善。

※外来においても施設面で幅広いご意見・ご要望をいただきました。
施設の構造・性質上難しい部分もありますが、可能な所から改善に努めてまいります。

今回の調査結果を踏まえ、患者さんに、よりご満足いただけるよう、スタッフ一同努力してまいります。

今後とも当院に対してお気づきの点がございましたら、ご意見・ご要望をお寄せいただきますようお願いいたします。

医療サービス改善委員会