

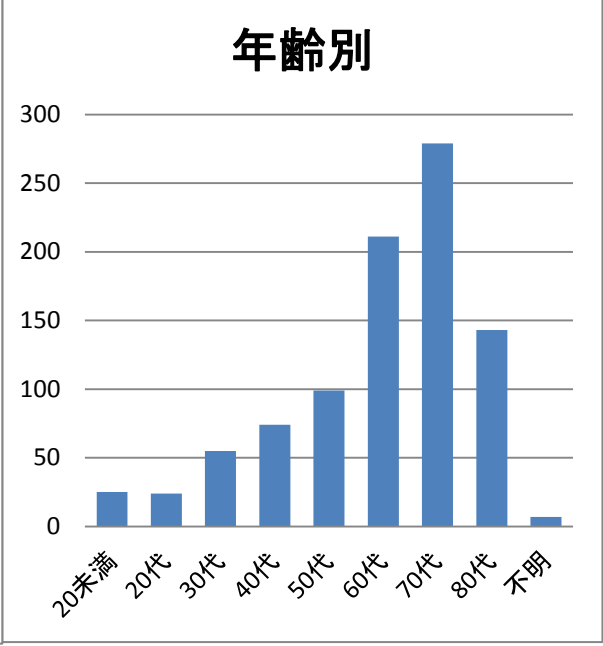
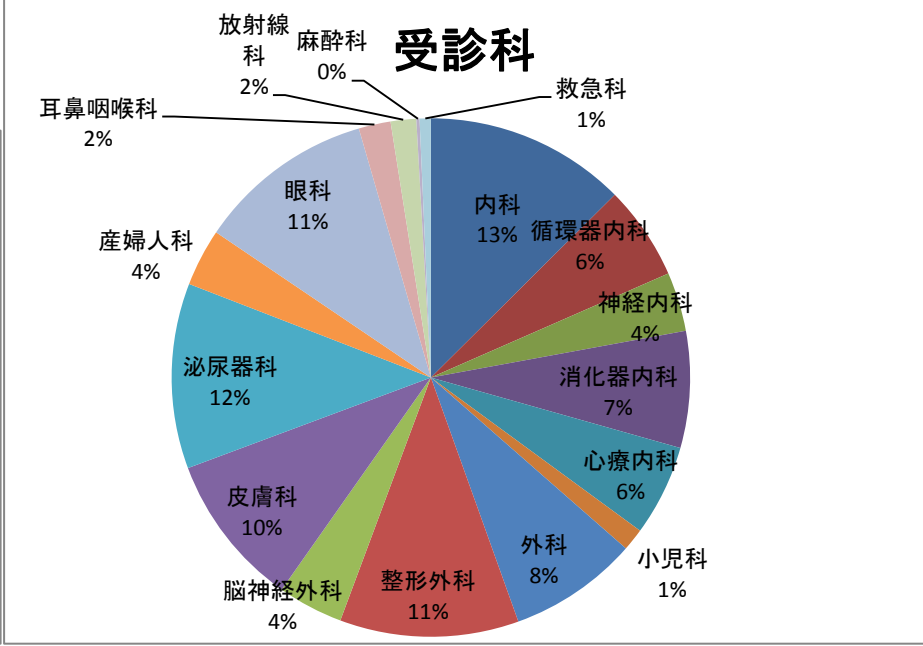
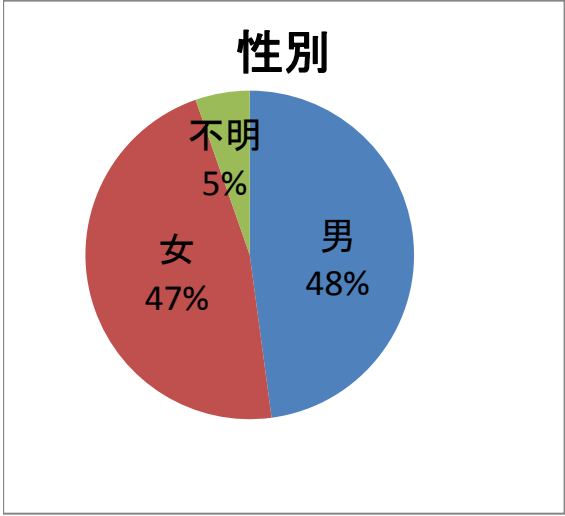
平成26年度 外来患者さん アンケート結果報告

当院では、患者さんの実態や当院への評価、満足度を調査し、問題点を改善していき、より良い病院であるために、アンケートの実施を行いました。アンケートにご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。
この調査結果を踏まえ、今後のより良い病院づくりの参考とさせて頂き、より一層のサービス向上に取り組み、皆様に満足いただける病院を目指し、努力してまいります。

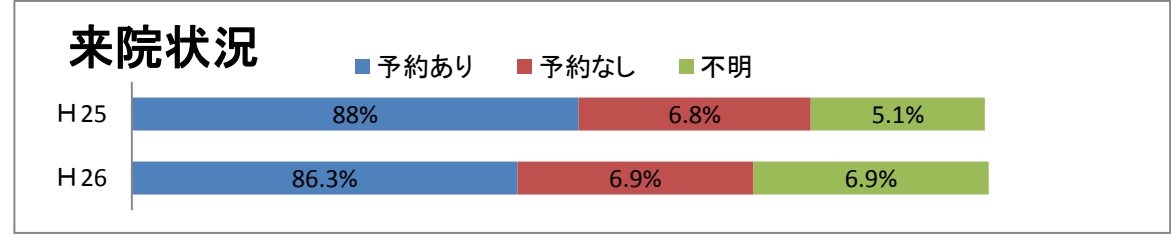
アンケート調査日 平成27年1月19日～23日実施

配布数	回収枚数	回収率
1200	914	76.2%

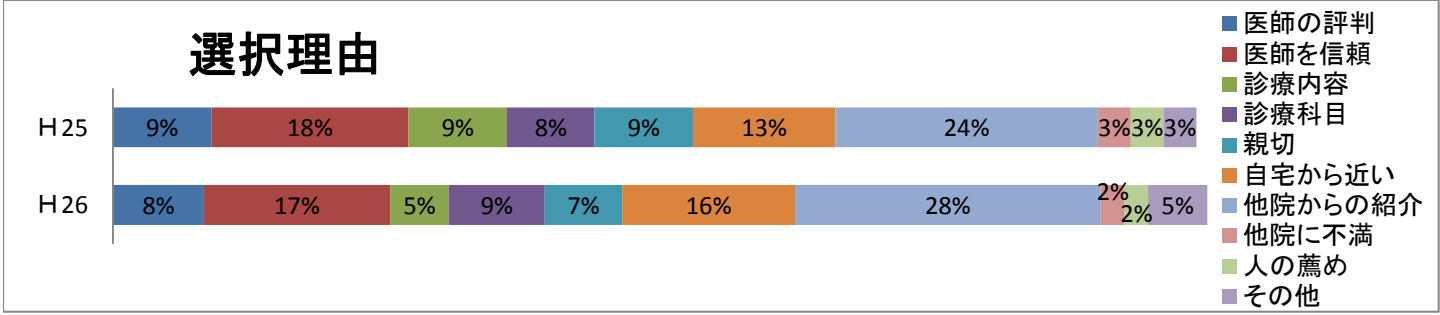
☆回答いただいた患者さんについて☆



※前年度と比較しました※

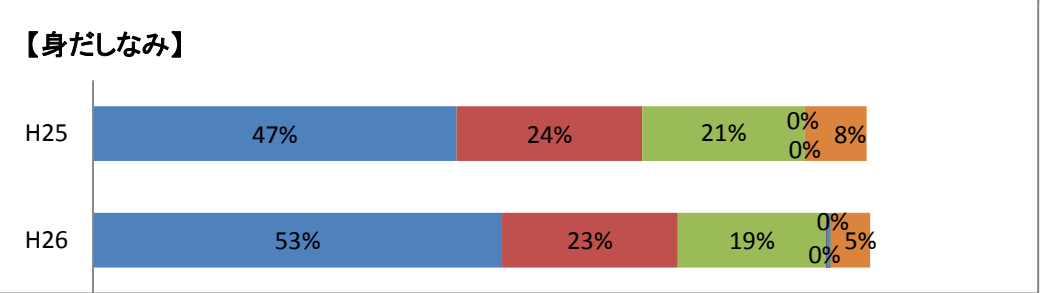
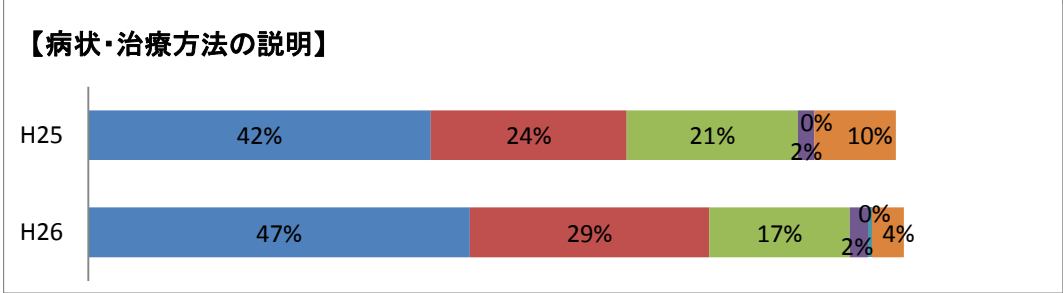
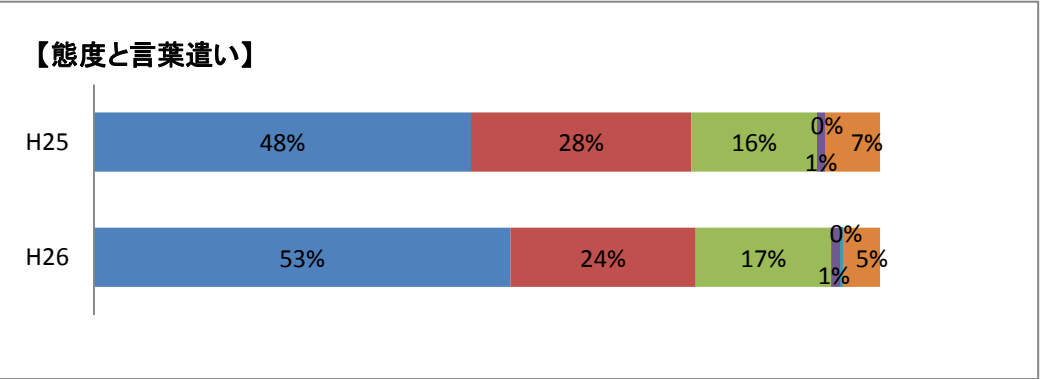
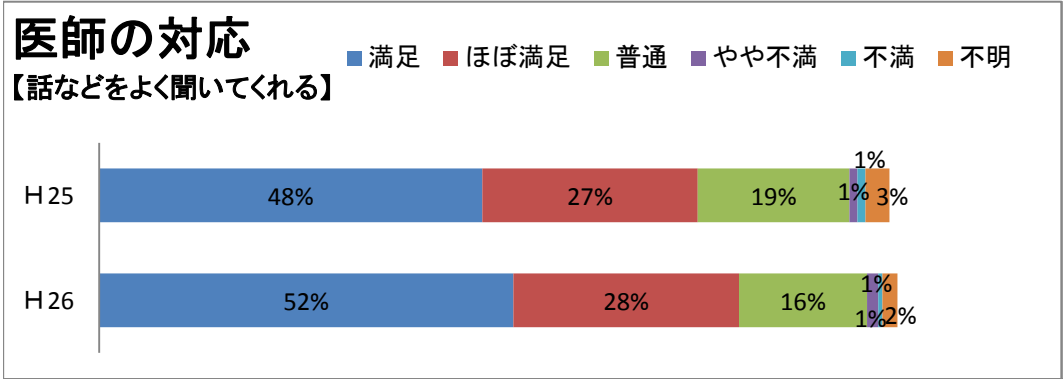


昨年と同様、予約ありでの来院の方が85%以上を占めています。予約なしで来院の方は7%未満になっています。急病の方以外は予約の方が優先的に診察を行っていきますので、待ち時間が長くなってしまいます。出来る限り、ご予約での来院をお願い致します。



昨年に引き続き、当院を選んだ理由については、他院からの紹介が最も多くなっています。当院は地域支援病院であるため、地域の診療所と役割を分担・連携を行う病院となっております。今後ともご協力お願い致します。

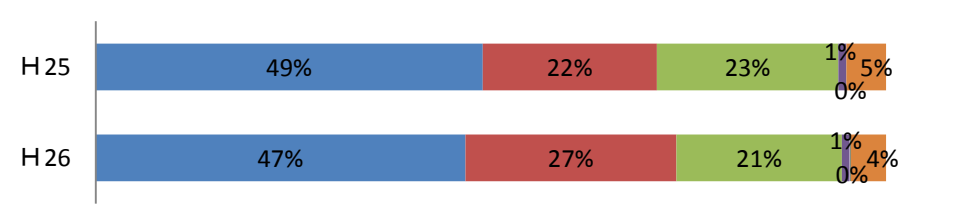
☆職員の対応について☆



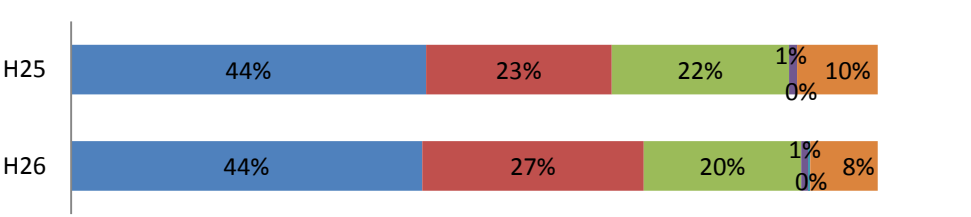
医師の対応については、昨年度と比較すると、満足との回答が5%、増加しています。今後も患者さんが安心して受診して頂けるよう、努めていきます。

看護師の対応

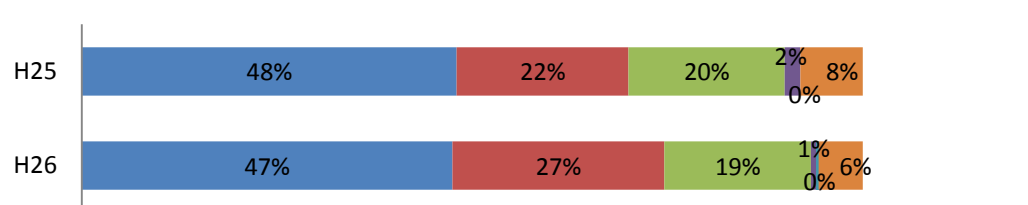
【症状などを聞いてくれる】



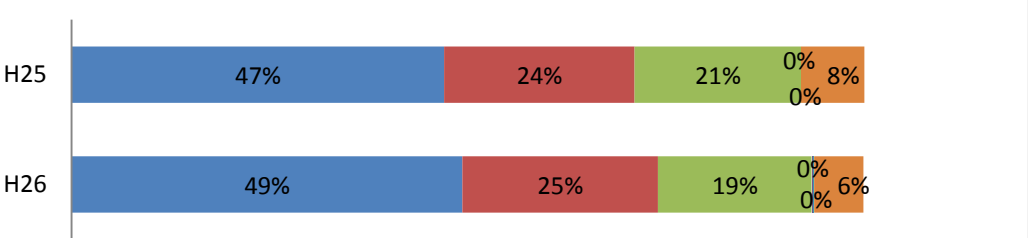
【検査や採血の説明】



【態度と言葉遣い】



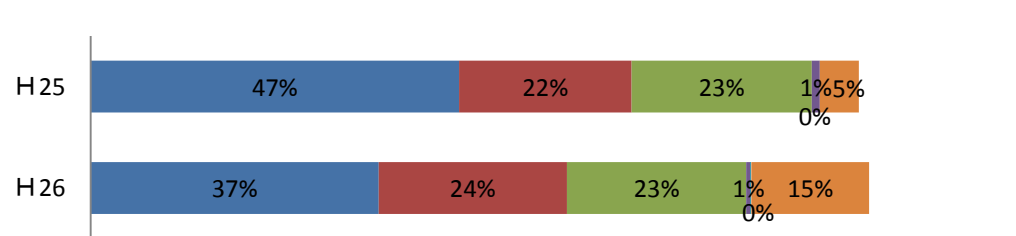
【身だしなみ】



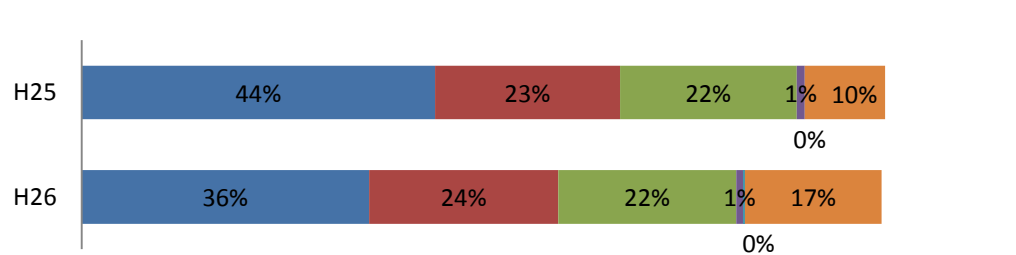
昨年と比較すると、ほぼ満足以上の回答をいただいた方がわずかですが増えています。
今後も患者さんに寄り添った看護が提供できるよう、努めていきます。

検査室の対応

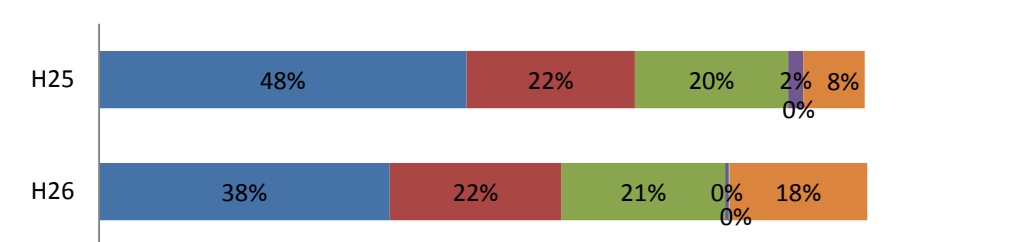
【話をよく聞いてくれる】



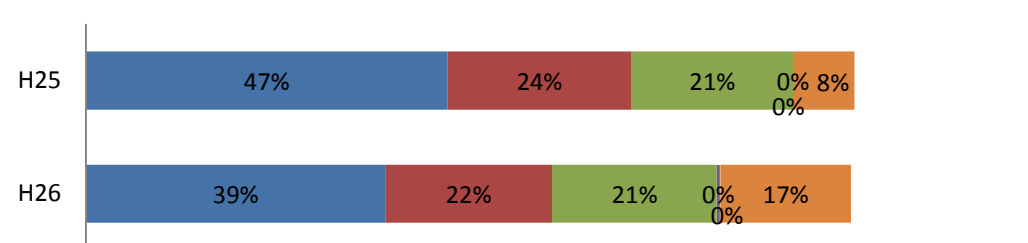
【検査や質問に対する説明】



【態度と言葉遣い】



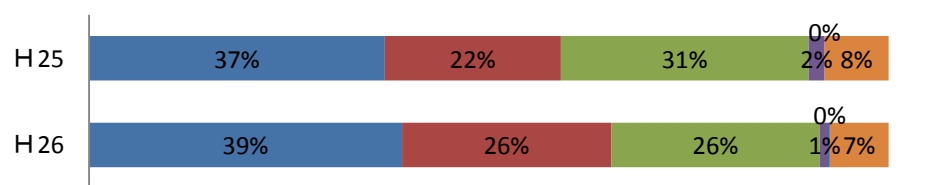
【身だしなみ】



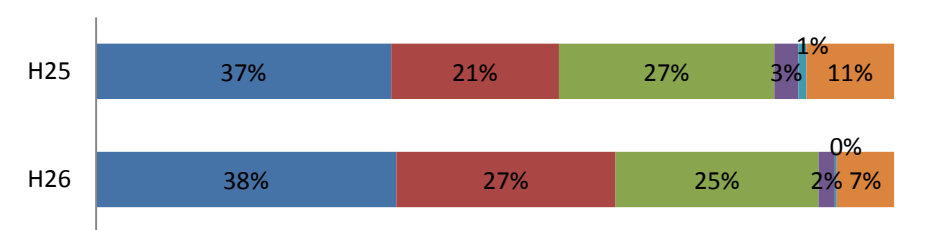
今年度は昨年度に比べ、検査がなかった方も多く、満足的人数が減っています。
検査を受けるにあたり、様々な不安等があると思います。患者さんに安心して検査を受けていただけるよう、しっかりとした説明を行っていきます。

事務員の対応

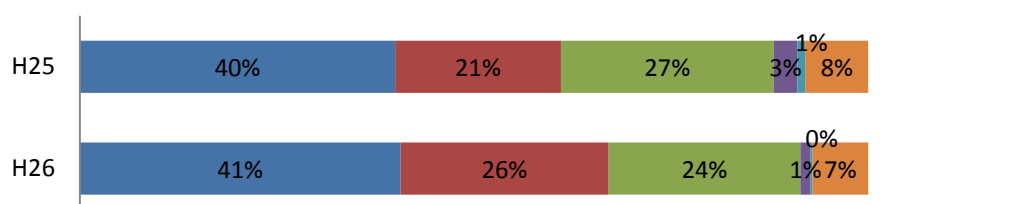
【話をよく聞いてくれる】



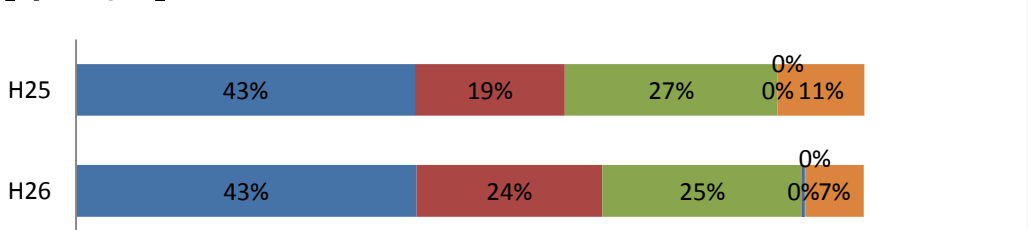
【質問に対し、迅速で正確な対応・説明】



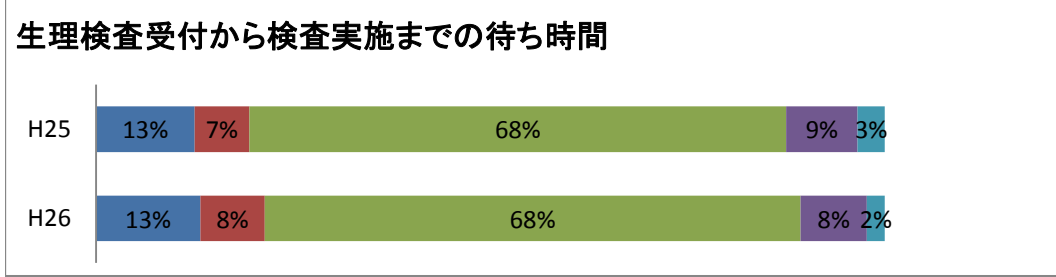
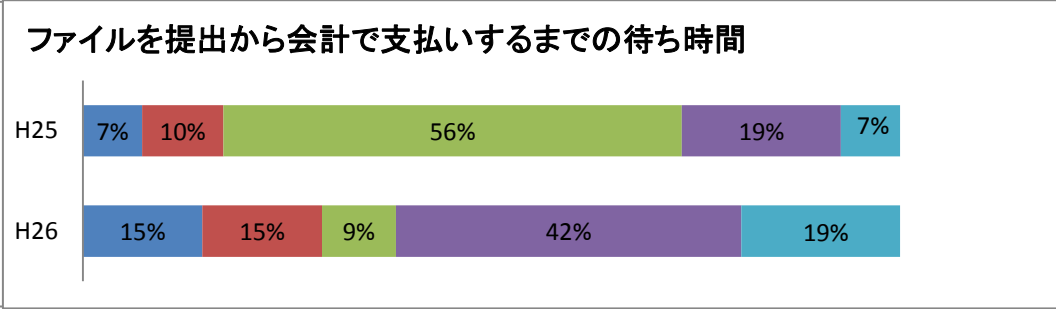
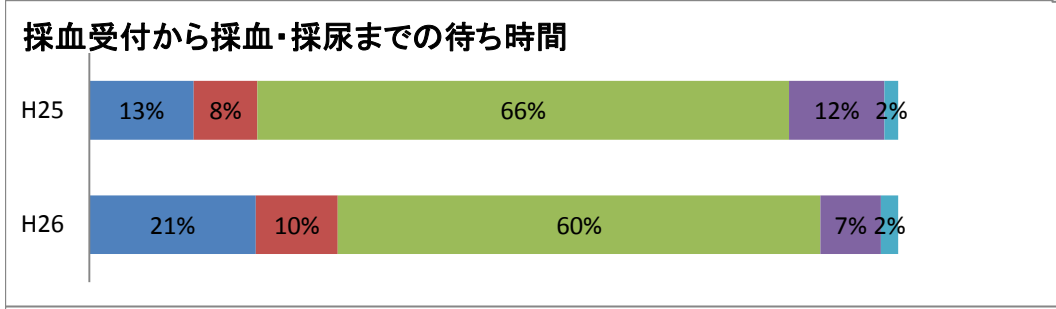
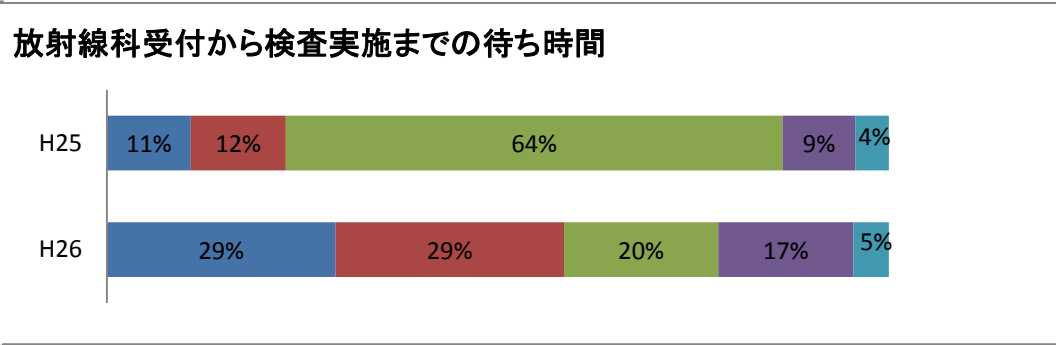
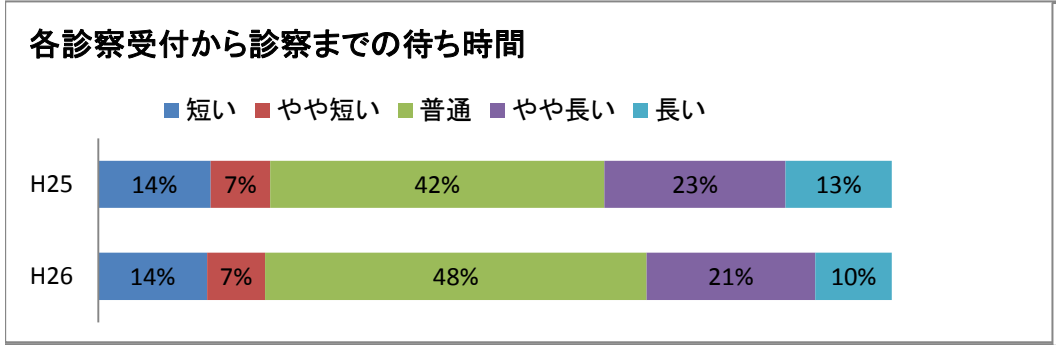
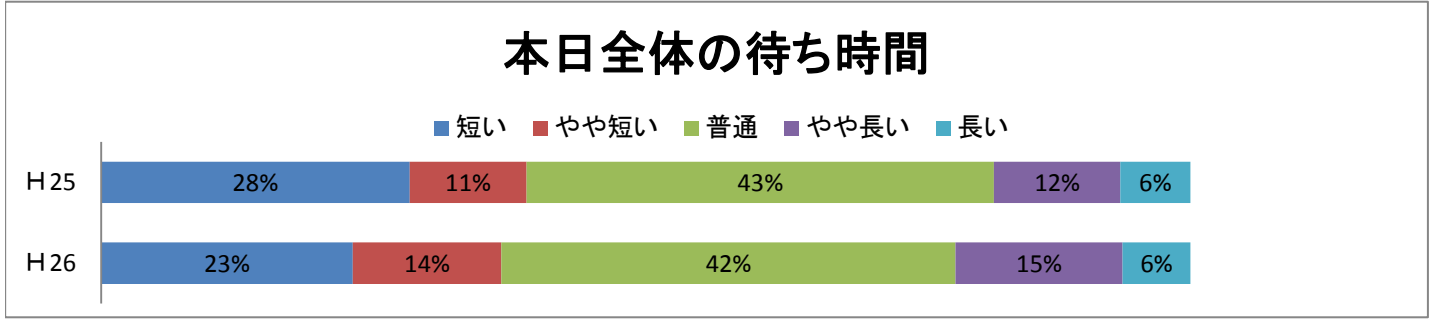
【態度や言葉遣い】



【身だしなみ】

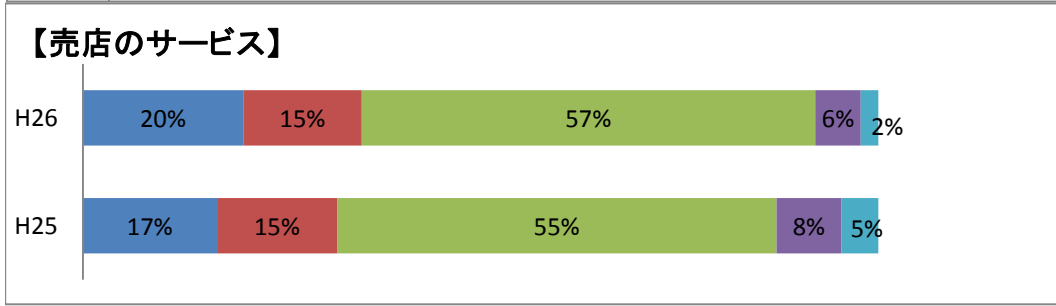
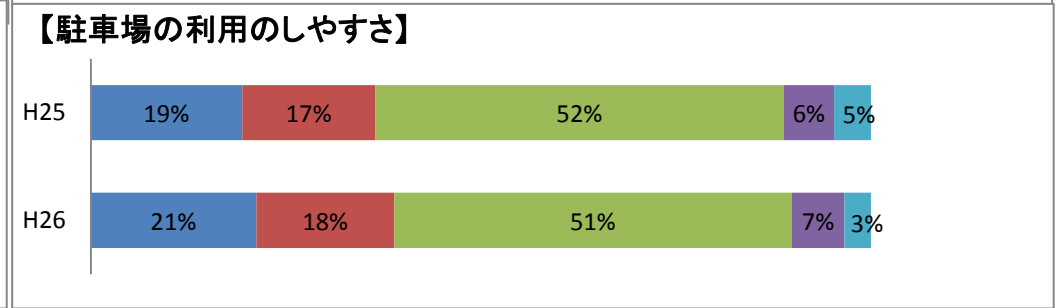
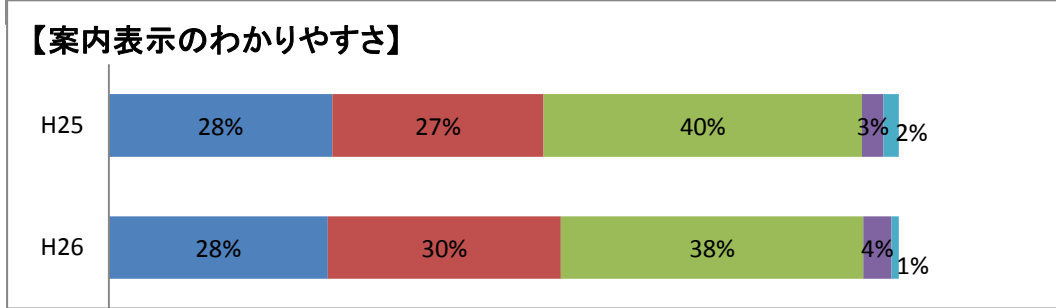
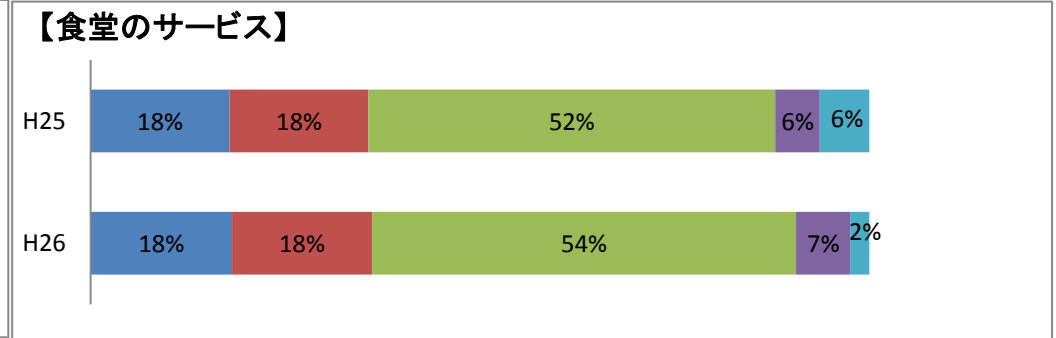
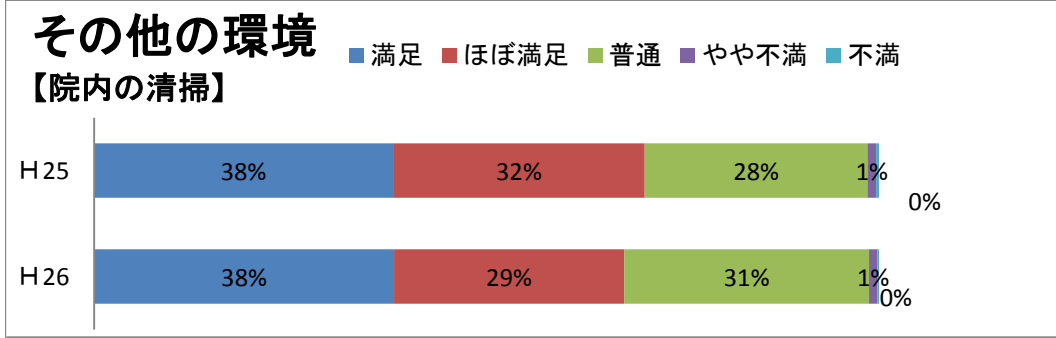


事務員の対応については、昨年度より5%、ほぼ満足以上の回答が増えています。
今後対応時には患者さんとのコミュニケーションを深め、正確なご案内を努めていきます。



待ち時間については、全体の待ち時間がやや短い以上に感じている割合は37%となっています。前年度と比較しても、短いと感じた回答が減少しており、やや長いと感じている回答が増加しています。

会計の待ち時間が解消できるよう、会計入力者の応援体制を整え、確実な待ち時間の短縮を図っていきます。



その他環境面について、前年度も同様、満足度の低い売店・食堂について、今年度は改善できるよう検討してきました。結果、来年度より業者の入れ替えを行い、患者さんやご家族の方が、満足いただける品数をご用意し、提供していきたいと思ひます。今後も、ご利用いただきやすいよう、日々検討していきます。