

患者さん満足度調査結果のご報告

当院では、2019年11月に患者さん満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆さんにお礼申し上げます。

【入院】 調査概要

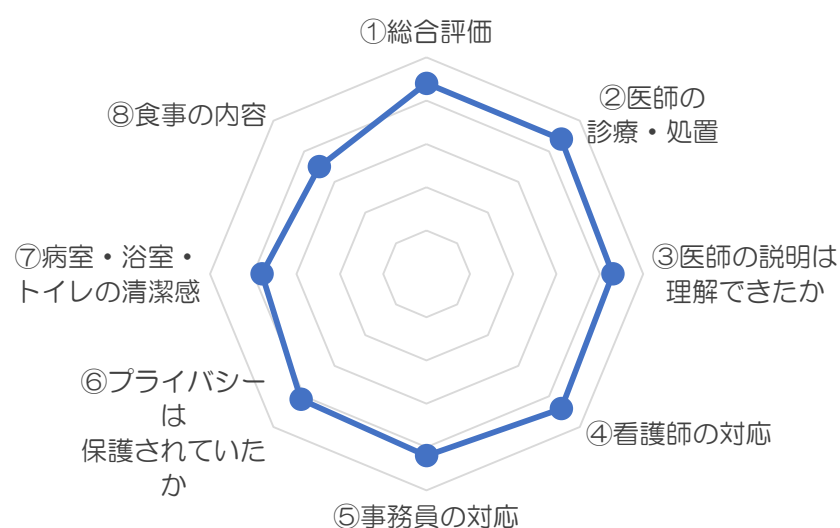
- 調査日：2019年11月
- 配布数：1013枚
- 回収数：415枚
- 当月退院患者数：1,359人

【外来】 調査概要

- 調査日：2019年11月20日（水）
- 配布数：953枚
- 回収数：791枚
- 当日外来患者数：1,965人

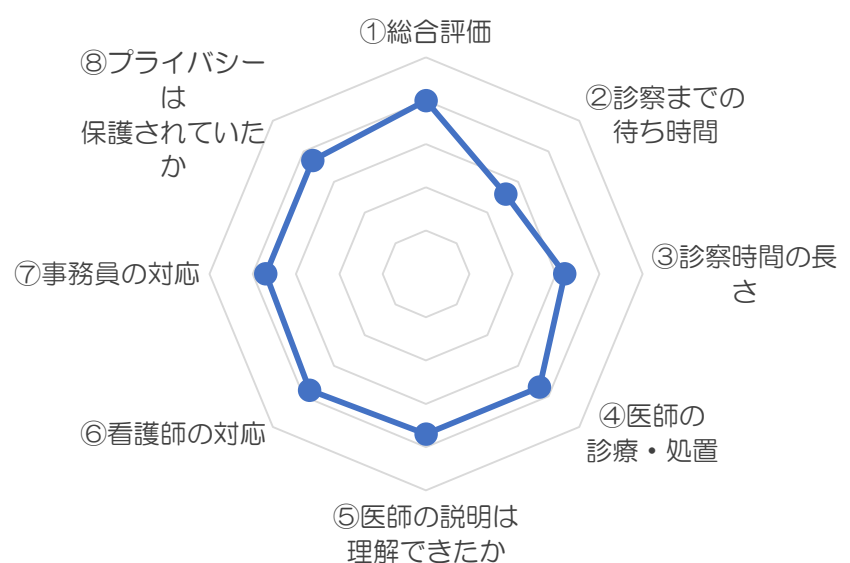
主要な設問に対する満足度（5点満点）

医療サービスとして重要な8項目についてうかがいました。



主要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8項目についてうかがいました。



患者さんからのご意見ならびに回答

ご意見コメント	回答内容
採血に時間がかかる、もっとスムーズにやってほしい	ご不便をお掛けしております。採血室では、これまでに採血ブースの造設、採血看護師の増員など対策をとって参りました。また2020年3月よりシステムを変更し、現在問題点を出している段階です。今後も改善のため努力して参りますので、皆様のご協力をお願いいたします。
診察や会計の待ち時間が長い	診察、会計などの待ち時間が長いとのご指摘をいただいております。当院では、できるだけ待ち時間を短縮すべく30分毎の予約制導入、会計処理端末の造設などを行うとともに、各診察室前に診療順番ディスプレイを設置し診察中の番号と待ち時間が分かるような対策をしております。一方で静岡県東部全域より多くの方が受診され、様々な疾患や症状に対応しており、診察の内容によっては予約通りに診察が進まないこともございます。引き続き待ち時間の短縮に努めて参りますので、ご理解とご了承のほどお願いいたします。
職員の対応が悪いもう少し優しく接してほしい	ご指摘をいただきありがとうございます。当院では、日頃より「身だしなみ」「言葉遣い」をはじめ接遇マナーについて全職員を対象に、外部講師やeラーニング等で教育を行っております。看護部では入院患者様にはペア制（2名の看護師）で受け持ちをし、経験の差を補完し合い看護の質担保を目指しております。まだまだ至らぬ点もあるかと思いますが継続して取り組んで参りますので、お気付きの点があれば何なりとご指摘ください。
駐車場料金をもっと安くしてほしい	現在、駐車場を維持管理するため駐車料金をいただいております。以前、皆様のご要望により1日の上限を500円とさせていただいた際、利用頻度の高い滞在時間である2時間以降に関しても30分50円の価格を設定し、便宜を図ってまいりました。これからも、皆様のご意見を元に良好な駐車場管理を行ってまいりたいと存じます。

上記に挙げたご意見以外にも接遇を含め多々ご指摘、ご要望があり、それぞれについて、当該職員、管轄部署において周知の上、徹底して参ります。不備の点があるかと存じますが、今後ともご理解ご協力の程宜しくお願い申し上げます。

今回の調査を通じて、皆さんから頂いた評価、ご指摘、励ましを全職員で共有し、今後ともより良い病院づくりに取り組んで参ります。