

患者さま満足度調査結果のご報告

当院では、2023年10月～11月にかけて患者さま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ま、ご家族の皆さんにお礼申し上げます。

【入院】 調査概要

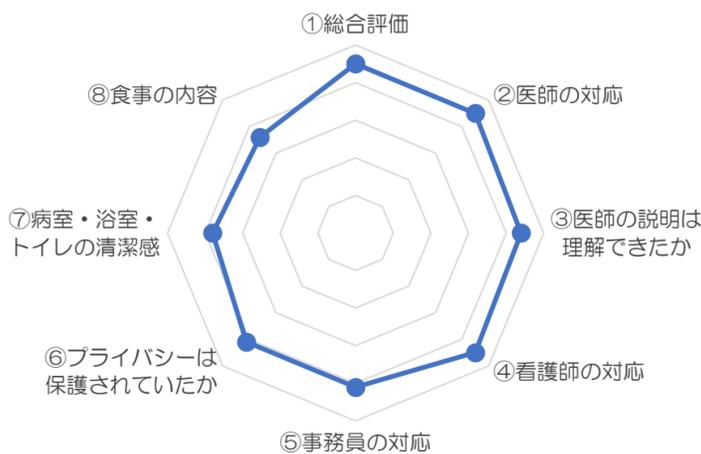
- 調査日：2023年10月23日（月）～11月19日（日）
- 配布数：500枚
- 回収数：256枚
- 当月退院患者数：

【外来】 調査概要

- 調査日：2023年10月23日（月）～27日（金）
- 配布数：3,000枚
- 回収数：2,603枚
- 当日外来患者数：

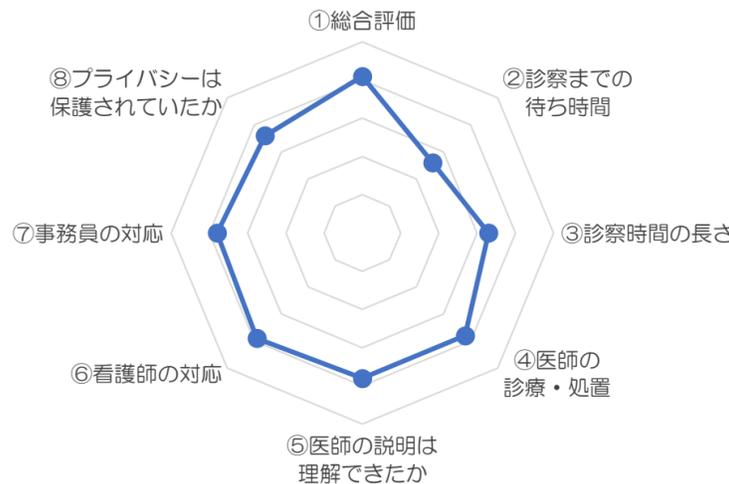
主要な設問に対する満足度（5点満点）

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。



患者さまからのご意見ならびに回答

ご意見コメント	回答内容
診察・採血・会計・検査までの待ち時間が長い	<p>【待ち時間短縮に向けて以下の取組みを行っております】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険証の確認を会計時だけでなく、職員が各外来に向向き、診察待ち時間を利用して事前に確認を行っております。 ・前日に予約患者に対して、マイナ保険証を利用したオンラインによる保険証確認を行っております。 ・LINEの通知システムを導入 待合から離れたところでも診察の順番が近づいたことがわかる為、長時間待合から離れられない状況の改善となります。 ・総合再診外来の開設 お薬処方のみの方を診療科にかかわらず一箇所ですべて診察することで、外来全体の待ち時間短縮に努めております。 ・事務等のスタッフを増員 医師の診察以外の業務の負担軽減を図り、効率の良い外来診察ができるように改善しております。 ・採血までの待ち時間短縮に向け採血室を新棟へ移設し、採血ブースを増設致しました。 <p>当院では、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時間がかかる診療がございますので、予約どおり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まいります。</p>
職員の接遇が悪い	<p>全職員向けに接遇マナー研修会を実施するなど、職員の接遇に対する意識改革を図っております。 患者さまに不快な思いをさせることのないよう、引き続き職員一同接遇マナー改善に努めてまいります。</p>
院内の場所がわかりづらい	<p>新棟建築や改築により外来や検査室等の配置が変更となり、ご不便をお掛けしております。院内に移設先等わかりやすい案内を掲示し、また案内係を配置するなど迷わずご案内できるよう努めてまいります。</p>

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。