

患者さま満足度調査結果のご報告

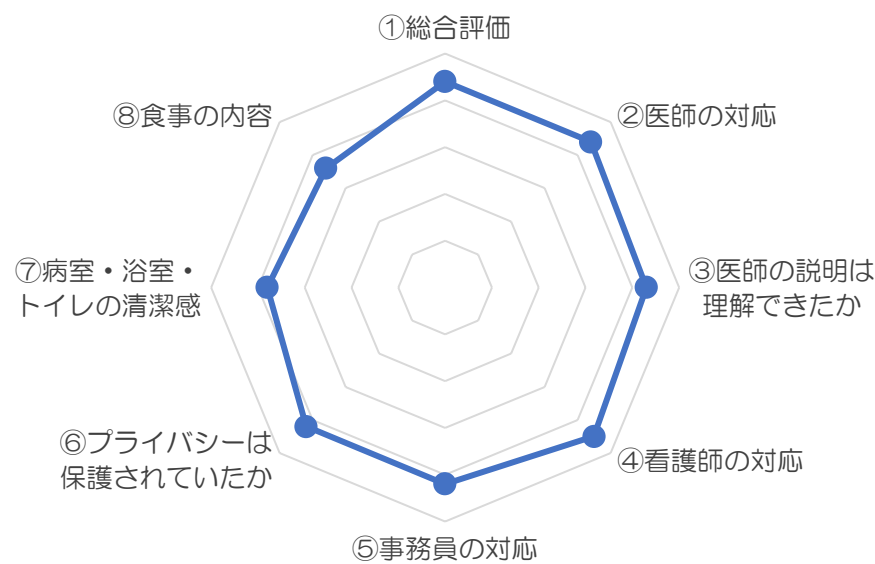
当院では、2024年10月～11月にかけて患者さま満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆さんにお礼申し上げます。

【入院】 調査概要

- 調査日：2024年10月7日（月）～10月31日（木）
- 配布数：600枚
- 回収数：247枚
- 当月退院患者数：

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。

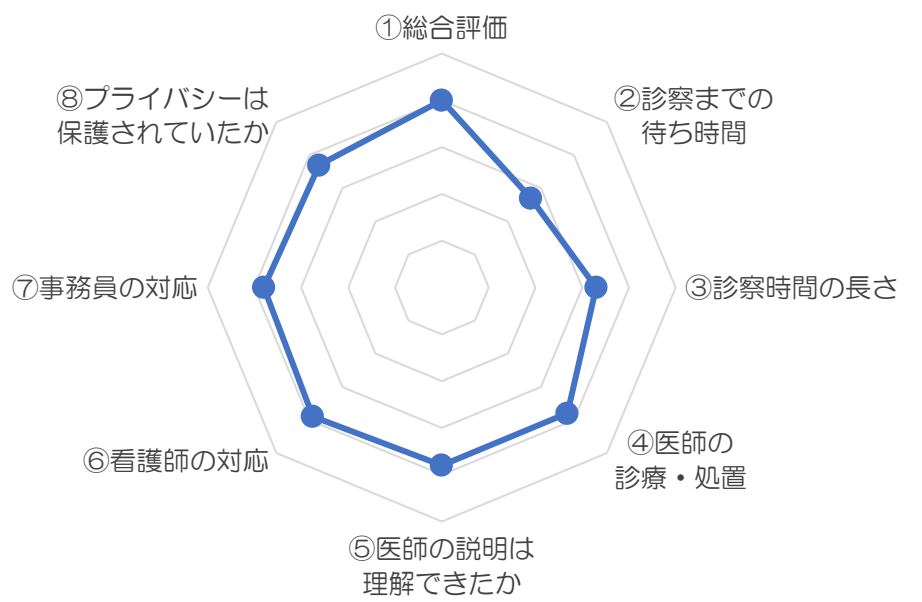


【外来】 調査概要

- 調査日：2024年10月28日（月）～11月1日（金）
- 配布数：3,500枚
- 回収数：2,326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。



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
スタッフの接遇が悪い	全教職員向けに接遇マナー研修を実施するなど、職員の接遇に対する意識改革を図ってまいります。再度接遇の徹底を促し、患者さまに寄り添った丁寧で気持ちの良い対応ができるよう心掛けてまいります。
診察・検査・会計・採血までの待ち時間が長い	待ち時間短縮に向けて以下の取り組みを行っています。 ・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。 ・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。 ・会計待ち時間短縮に向け医療費あと払いサービスを開始致しました。クレジットカード情報を事前に登録することで当日の会計手続きが不要となります。 ・旧採血室に待合室を新設致しました。休憩場所としてご利用下さい。
部屋の設備・居住環境が悪い	定期的な施設・設備の点検を行い、患者さまにとって過ごしやすい環境づくりを目指してまいります。患者さまに安心・安全に過ごしていただけるよう施設管理を徹底していきます。

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。

順天堂大学医学附属静岡病院