

患者さん満足度調査結果のご報告

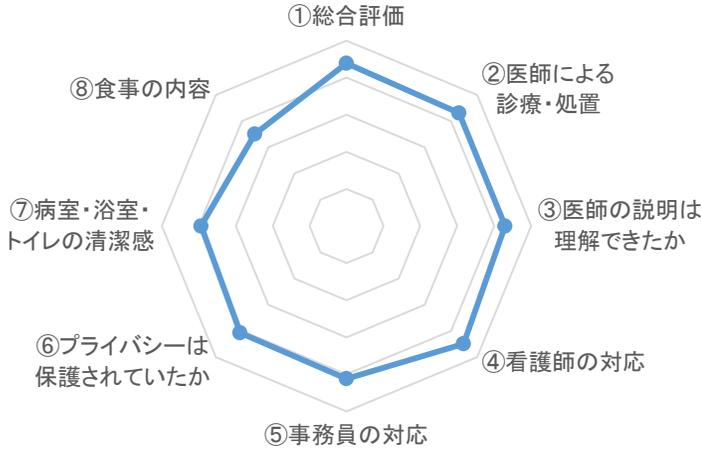
当院では、平成29年11月・12月に患者さん満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆さんにお礼申し上げます。

【入院】 調査概要

- 調査日：平成29年12月
- 配布数：697枚
- 回収数：461枚
- 当月退院患者数：1,527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。

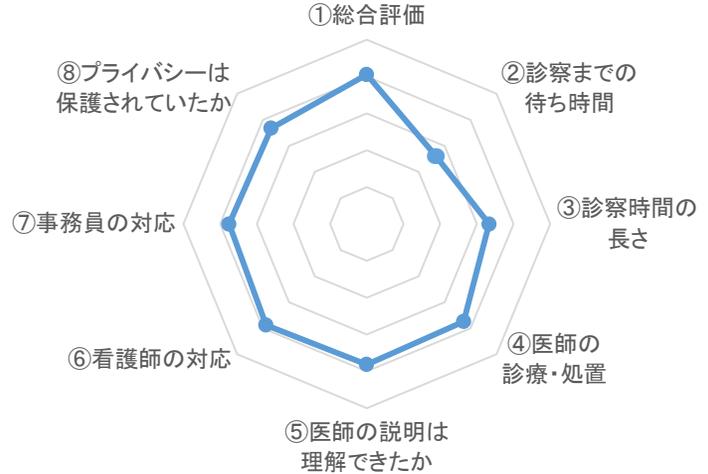


【外来】 調査概要

- 調査日：平成29年11月16日（木）
- 配布数：1,050枚
- 回収数：915枚
- 当日外来患者数：1,755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。



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 |
|---|--|
| 順番取りですが、特に寒い冬の朝等建物の外の通路で待っているのは病人には辛いです。 | 「もっと早く開門してほしい」、「受付開始時間まで院内で待たせてほしい」等ご要望をいただけてきましたが、院内医療安全の面からも早朝の正面玄関の解錠は困難な状況にありました。しかしながら、皆さんのご負担をできるだけ軽減すべく、平成27年12月より、受付開始時間を午前7時に変更しました。また、当院は外来予約制を推進しており、今後も待ち時間の短縮に向けて改善を図って参りますので、ご協力賜りますようお願い申し上げます。 |
| ・会計の処理の遅さは何とかならないのか。 ・会計はいつも混んでいて、30分以上待つのが大変です。 | お待たせしてしまい大変申し訳ございません。会計の待ち時間対策として、担当者の増員及び処理端末を増設しました。今後、更なる業務効率化を図り待ち時間の短縮に努めて参ります。 |
| 障害児のおむつ交換する場所をつくってほしい。 | ご不便をお掛けしております。この度、立体駐車場1階の女子トイレ内に、成人も利用可能な介助シートを設置しました。必要の際は、ご利用いただければ幸いです。貴重なご意見ありがとうございました。 |
| 入院時の食事について、味が薄く感じました。 | 左記のご意見につきまして、全体的に薄味とするのではなく、味付けにメリハリをつける、献立の組み合わせを変える等改善に努めて参ります。成人1日当たりの食塩摂取量の平均は10gですが、1日の塩分摂取基準量は、一般食で7.5g未満、塩分コントロール食で6g未満となっております。高血圧予防の観点から、今後、入院時の栄養指導等でしっかりと説明させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。 |

上記に挙げたご意見以外にも接客を含め多々ご指摘、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。