

令和4年度第2回目 外来患者満足度調査

01 当院のサービス についての満足度

診療室や検査室の清潔さ

70%

2階の待合の使いやすさ

68%

トイレの使いやすさ、清潔さ

70%

掲示物やパンフレット、ホームページの見やすさ

48%

02 受付・会計についての満足度

1階事務員(総合受付・会計)の態度や言葉遣い

65%

1階総合受付での待ち時間について

5%

会計までの待ち時間について

11%

待ち時間に対する配慮や説明について

43%

03 診察・検査等についての満足度

医師の態度や言葉遣い

80%

医師の病状や検査結果の説明

78%

医師の診断や処置等への信頼感や満足感

78%

診察までの待ち時間について

11%

看護師の態度や言葉遣い

76%

看護師の説明や処置等への信頼感や満足感

74%

2階検査室の職員の態度や言葉遣い

71%

検査までの待ち時間について

17%

地下1階放射線科の職員の態度や言葉遣い

71%

2階診療室に就いている事務員の態度や言葉遣い

69%

リハビリ職員の態度や言葉遣い

67%

待ち時間に対する配慮や説明について

51%

プライバシーの配慮について

57%

04 当院についての満足度

当院について総合的にどう思われましたか？

72%

当院を家族や知人へ勧めたいと思いますか？

63%

当院をまた利用したいと思いますか？

74%

今回は、アンケート配布方法を変更し、回答内容の質にこだわりました。前回までは、外来患者さんには会計時の配布を行っていた為、回答はいただけるも途中で記載がないアンケート用紙が多数見られ、自由記載も少ない結果となっていました。今回より、受付時に配布を行い、診察の待ち時間に記載をお願いしました。その結果、1130枚配布し、各質問に対する平均回答数が960件と、85%の回答率となっており、自由記載も多く患者さんがどう感じておられるかを把握する事が出来ました。いただいたご意見を受け、業務改善に取り組んでまいります。

令和4年度第2回目 入院患者満足度調査

01 当院のサービス についての満足度

入院センターの職員の態度や言葉遣い

61%

入院時の書類や説明のわかりやすさ

58%

病棟からお迎えが来るまでの待ち時間

24%

病室の使いやすさ、清潔さ

67%

病棟やトイレ、洗面所の使いやすさ、清潔さ

60%

浴室(脱衣所)の使いやすさ、清潔さ

48%

談話室の使いやすさ、居心地、清潔さ

54%

掲示物の見やすさ

46%

お食事の味

39%

お食事の量

30%

02 診察・検査等 についての満足度

主治医の態度や言葉遣い

73%

主治医からの病状や検査結果の説明

73%

主治医への質問や相談のしやすさ

69%

主治医の治療や手術についての満足度

64%

病棟看護職員の態度や言葉遣い

68%

病棟看護職員の説明、処置等への満足度

64%

病棟看護職員への質問や相談のしやすさ

65%

プライバシー配慮について

62%

03 当院の職員 についての満足度

薬剤師の態度や言葉遣い

76%

リハビリ職員の態度や言葉遣い

78%

管理栄養士の態度や言葉遣い

71%

医療ソーシャルワーカー(相談員)の態度や言葉遣い

64%

病棟の事務員の態度や言葉遣い

62%

04 当院についての満足度

当院について総合的にどう思われましたか？

67%

当院を家族や知人へ勧めたいと思いますか？

59%

当院をまた利用したいと思いますか？

66%

入院患者さんに対しても、看護部全面協力のもと、アンケート配布を行いました。在院患者さんの83.9%に配布を行う事ができました。たくさんのお褒めのお言葉は職員の励みになっております。また、ご指摘もいただいたので、真摯に受け止め改善に向け多職種で連携を取ってまいります。ハード面についてはお時間がかかりますが、ソフト面の改善は早急に対応してまいります。

令和4年度第2回目 退院患者満足度調査

01 当院のサービス についての満足度

入院センターの職員の態度や言葉遣い

67%

入院時の書類や説明のわかりやすさ

62%

オンライン面会の満足度

30%

病棟からお迎えが来るまでの待ち時間

25%

病室の使いやすさ、清潔さ

51%

病棟やトイレ、洗面所の使いやすさ、清潔さ

49%

浴室(脱衣所)の使いやすさ、清潔さ

33%

談話室の使いやすさ、居心地、清潔さ

45%

掲示物の見やすさ

38%

お食事の味

32%

お食事の量

32%

02 診察・検査等 についての満足度

主治医の態度や言葉遣い

81%

主治医からの病状や検査結果の説明

81%

主治医への質問や相談のしやすさ

74%

主治医の治療や手術についての満足度

74%

病棟看護職員の態度や言葉遣い

73%

病棟看護職員の説明、処置等への満足度

70%

病棟看護職員への質問や相談のしやすさ

69%

プライバシー配慮について

56%

03 当院の職員 についての満足度

薬剤師の態度や言葉遣い

77%

リハビリ職員の態度や言葉遣い

75%

管理栄養士の態度や言葉遣い

68%

医療ソーシャルワーカー(相談員)の態度や言葉遣い

65%

病棟の事務員の態度や言葉遣い

62%

04 当院についての満足度

当院について総合的にどう思われましたか?

73%

当院を家族や知人へ勧めたいと思いますか?

68%

当院をまた利用したいと思いますか?

76%

今回の調査より、直近3か月以内に退院された患者さんにも自宅郵送を試みました。返答をいただくのは難しいのではないかと考えていましたが、多くの患者さんのご協力をいただき、150名の方のご意見 回収が出来る運びとなりました。今後も継続し、患者さんのご意見に向き合っていく所存です。