

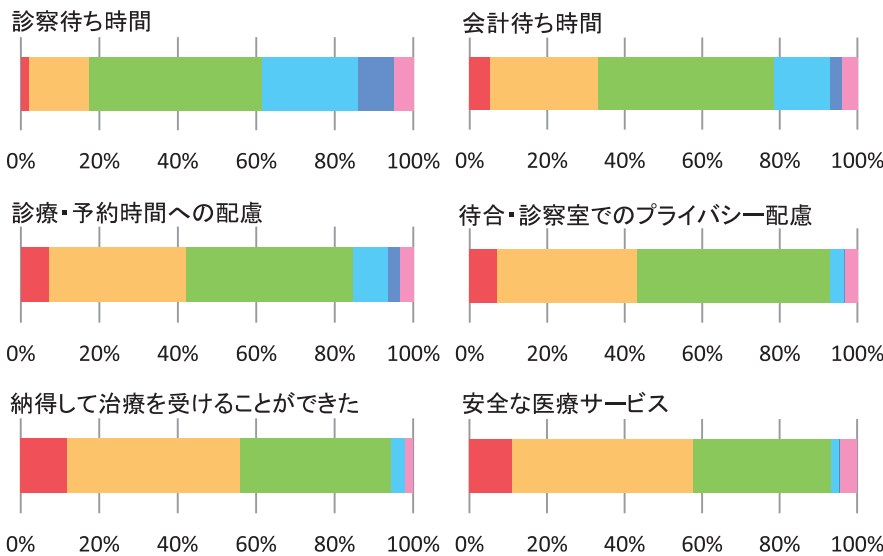


患者さん満足度アンケート 結果報告

外 来

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 無回答

医療サービスについて



当院では、患者さんおよびご家族の方々に満足いただける医療サービスを提供するため、「患者さん満足度アンケート調査」を毎年実施しています。

今年も外来部門・入院部門で実施いたしましたので、調査結果をご報告いたします。

併せて、今回のアンケートにご協力いただいた患者さん・ご家族の方々に感謝申し上げます。

職員・患者満足度向上委員会

対象者

外来患者さん、付添いの方

実施期間

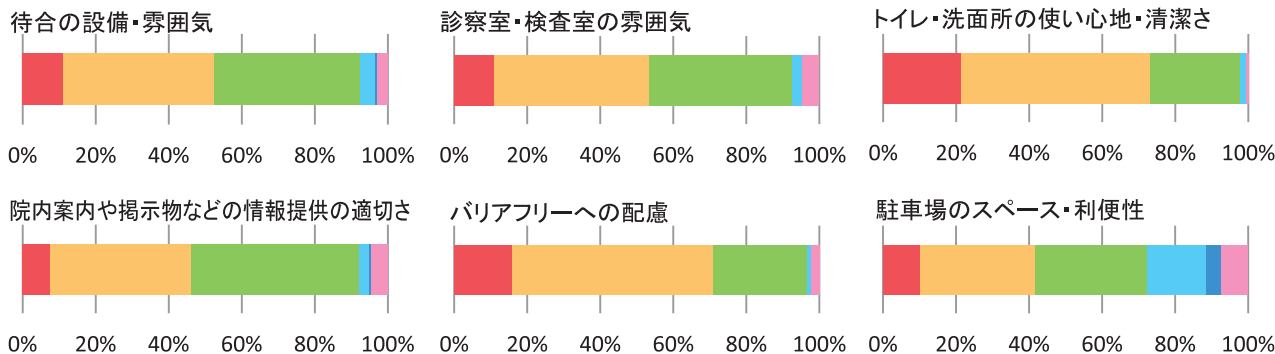
外来 H29年2月16日、17日

回収率

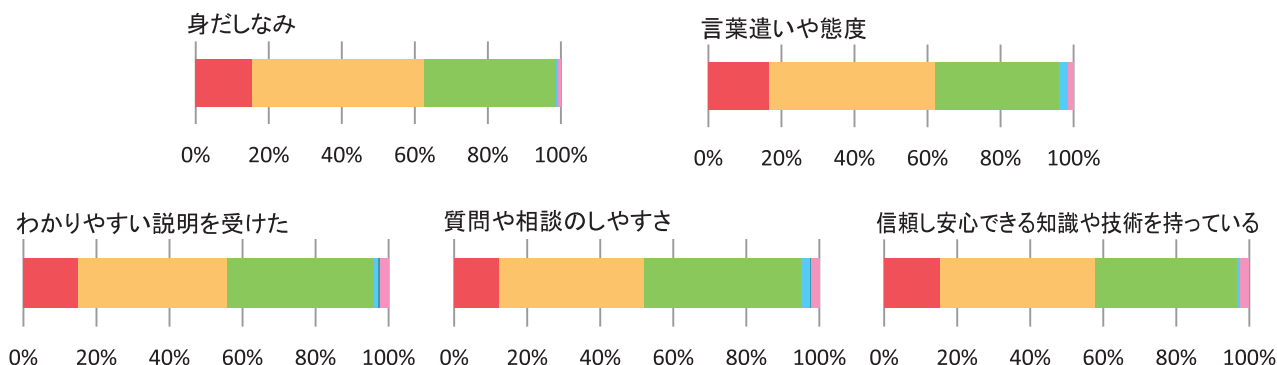
外来 52.2%

(1000枚配布→522枚回収)

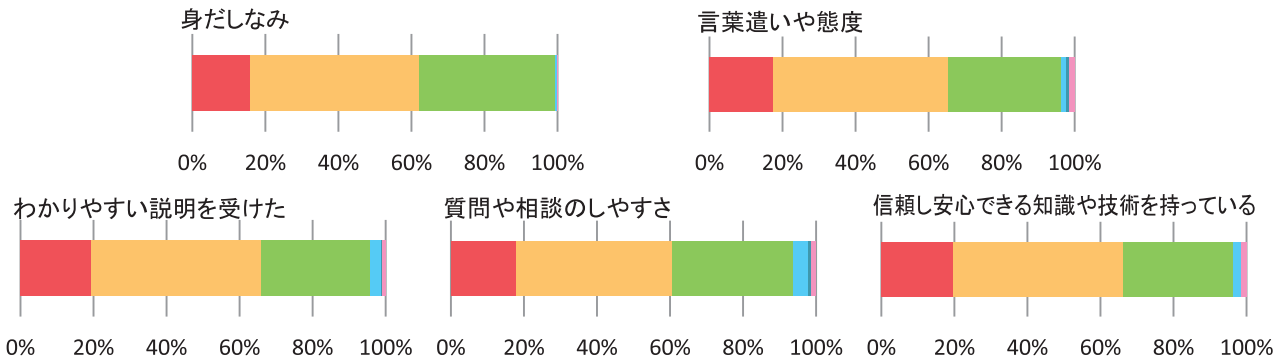
施設・設備・情報提供について



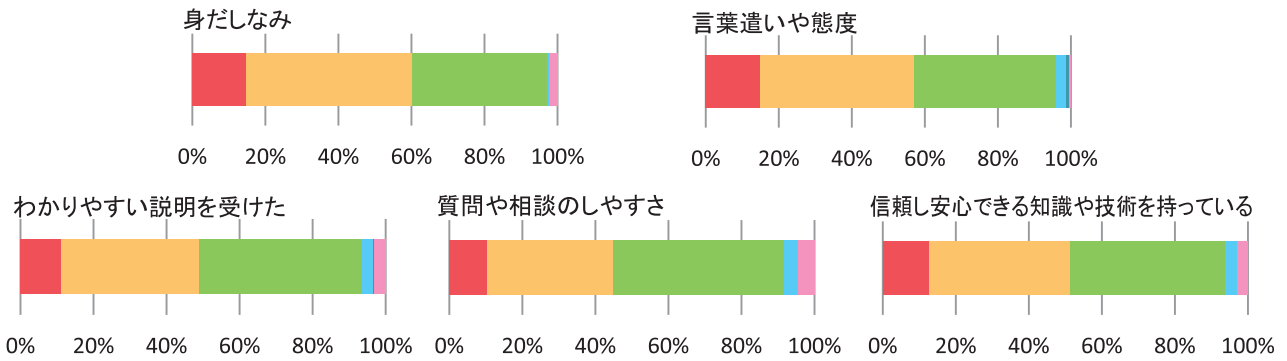
看護師の接遇について



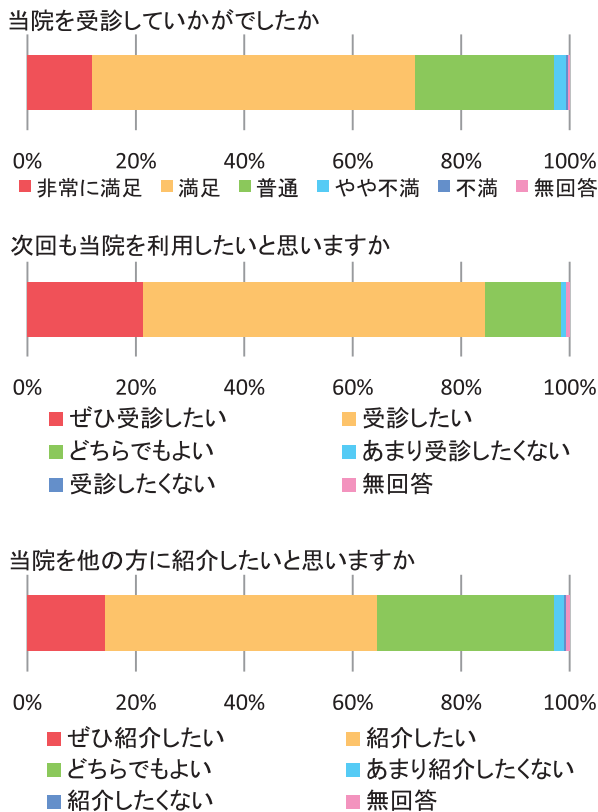
医師の接遇について



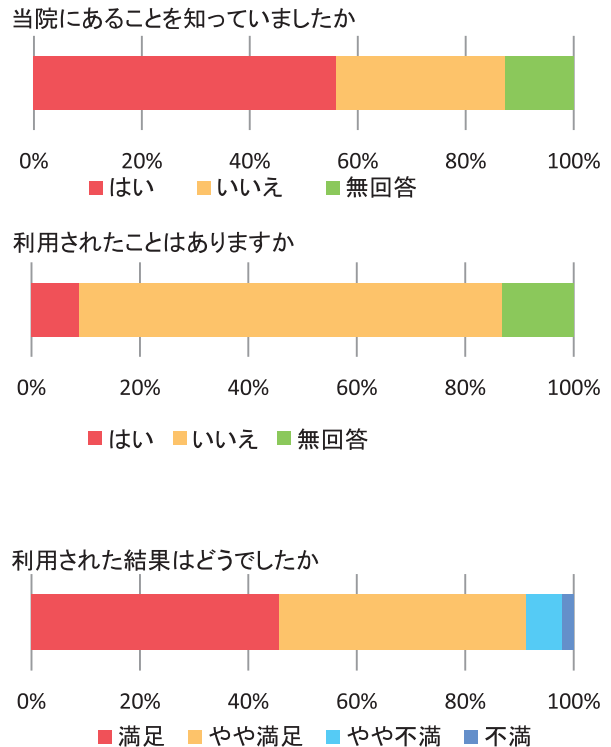
事務の接遇について



全体について



がん相談支援センターについて





患者さん満足度アンケート 結果報告

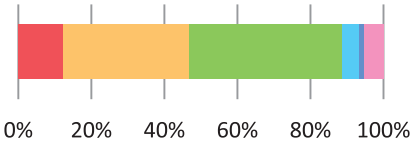
入院

対象者 入院患者さん、付添いの方
実施期間 H29年3月6日～12日
回収率 入院 53.6%
 (500枚配布→268枚回収)

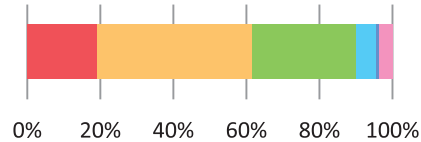
非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 無回答

医療サービスについて

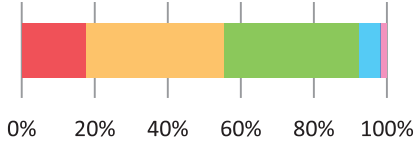
入・退院の手続きのわかりやすさ



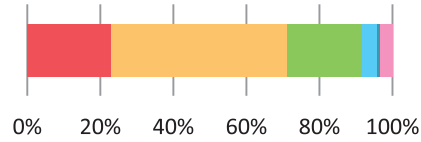
回診時間、回診にかかる時間の適切さ



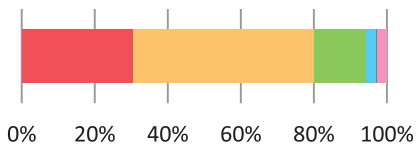
病棟・病室でのプライバシー配慮



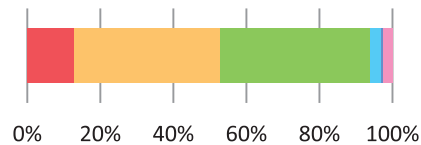
安全な医療サービス



納得して治療を受けることができた

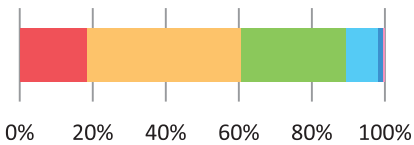


面会の時間帯

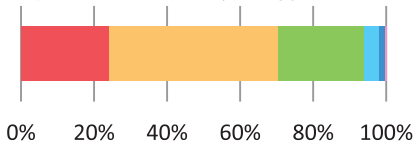


施設・設備・情報提供について

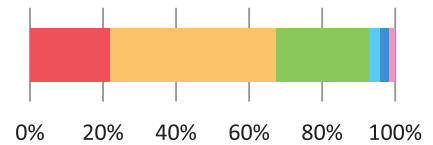
病棟・病室の温度調節



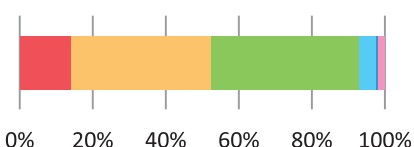
病棟・病室の整理整頓、清掃状態



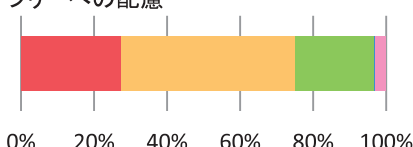
トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ



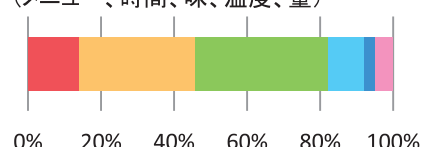
病棟の案内表示のわかりやすさ



段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

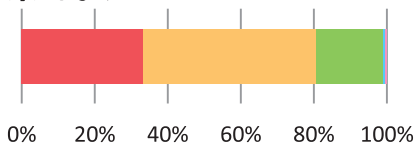


食事について (メニュー、時間、味、温度、量)

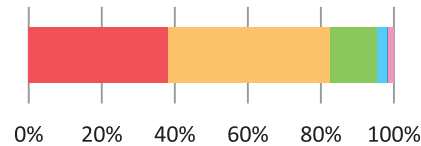


看護師の接遇について

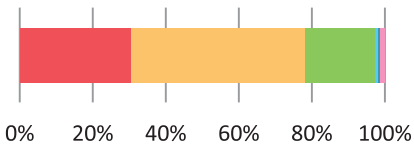
身だしなみ



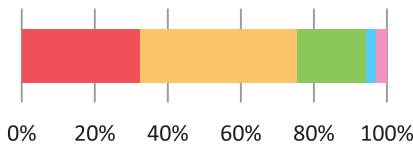
言葉遣いや態度



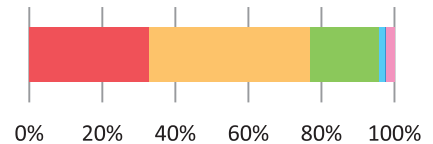
わかりやすい説明を受けた



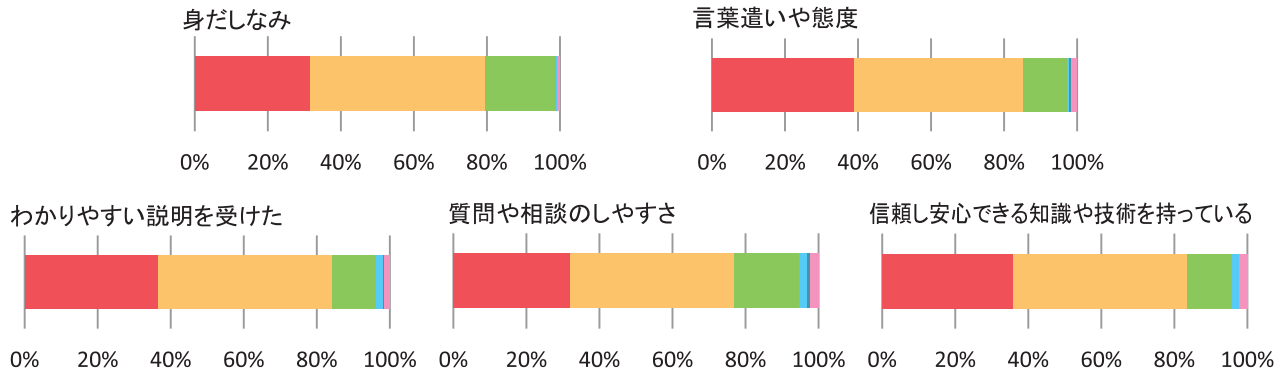
質問や相談のしやすさ



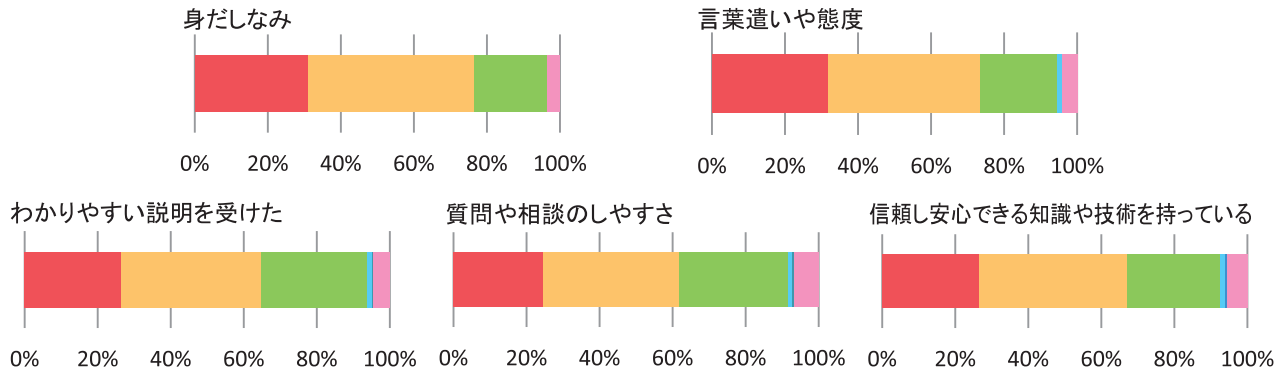
信頼し安心できる知識や技術を持っている



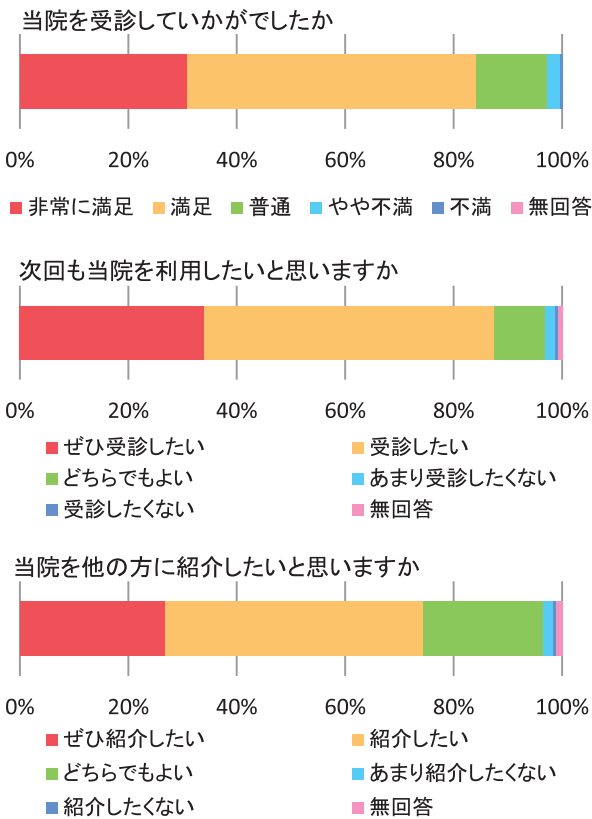
医師の接遇について



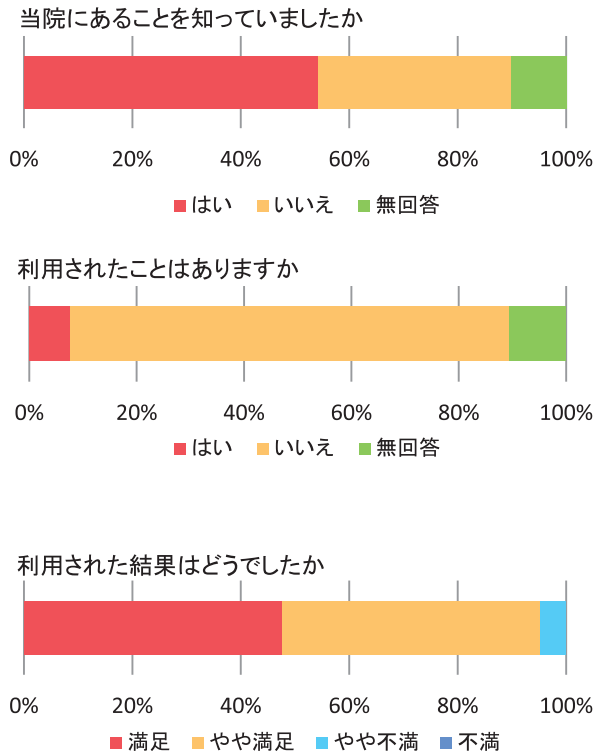
事務の接遇について



全体について



がん相談支援センターについて



患者さん満足度アンケート 結果報告

総括

今回の調査において、外来調査では約70%以上の方から、入院調査では約80%以上の方から、「満足」との評価を受けました。

一方、「診察待ち時間」と「会計待ち時間」と「駐車場のスペース・利便性」については約20%～30%の方から「やや不満」「不満」との評価を受けました。

「待ち時間」については、待ち時間調査を行い、一部対策を講じていますが、引き続き原因を追究して可能なことには取り組んでいく所存です。

「駐車場」については、駐車場運営を委託しております「タイムズ」に対して、皆さまからのご意見をお伝えし、利便性向上に向けて引き続き協議を重ねてまいります。

他にお気づきの点がございましたら、「声の箱」を院内各所に設置していますので、気兼ねなくご意見をお寄せ下さい。

医療閑話 ～声の箱～

海南病院は地域の基幹病院として安全・安心の医療を心がけております。しかしながら、まだまだ患者さんに対して足りないことも多々あるかと存じます。私達はそれを真摯に受け止め、次に繋げていくため、海南病院を支えていただく多くの方々のたくさんのご意見を頂戴いたしたく声の箱を設置しております。

はげましや感謝のお言葉をいただいた時には、職員にとっておおきな喜びとなります。反対に私達に対してきびしいお言葉をいただくこともございます。

声の箱にいただいたご意見は、各部署の改善や反省などに利用させていただいております。いずれのご意見も私達が病院をよりよきものにして、地域に貢献できるようにするための大切なご意見でございます。

今後とも職員一同、心ある医療を目指してまいりますので、皆さまのご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。



声の箱記載台（外来や病棟など院内10箇所設置）



いただいたご意見について、病院の対応を掲示しています。
(入院支援センター横掲示版)

海南病院 患者・職員満足度向上委員会