

患者さん満足度調査 結果のご報告 (外来編)

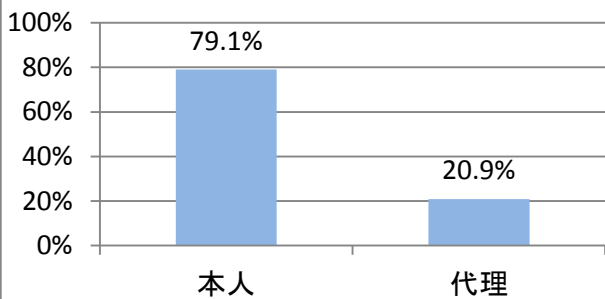
実施日：平成26年7月8日・10日

当院では、平成26年7月に患者さんに満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要をご報告いたします。

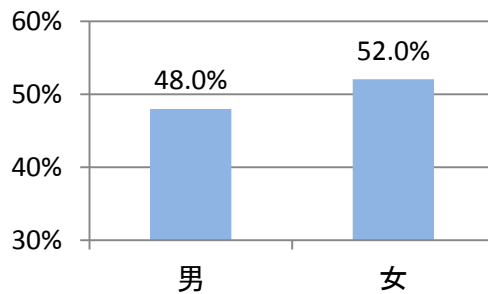
配布数：924枚
回収数：808枚

回答いただいた患者さんについて

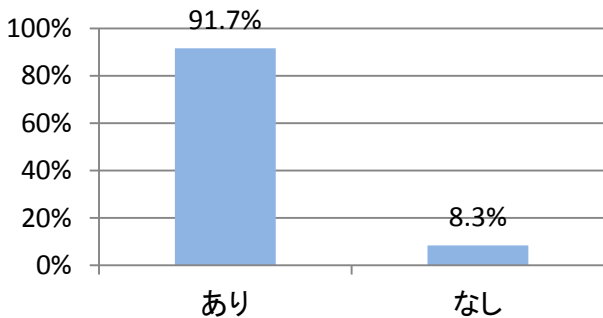
◎回答者について（有効回答数：808件）



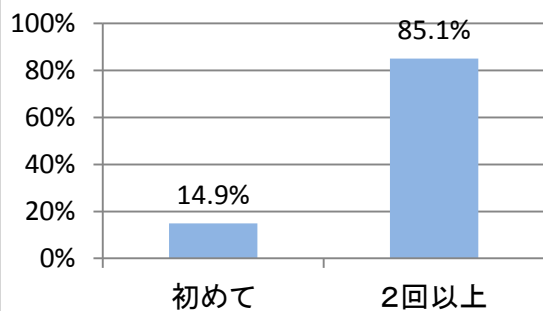
◎性別について（有効回答数：788件）



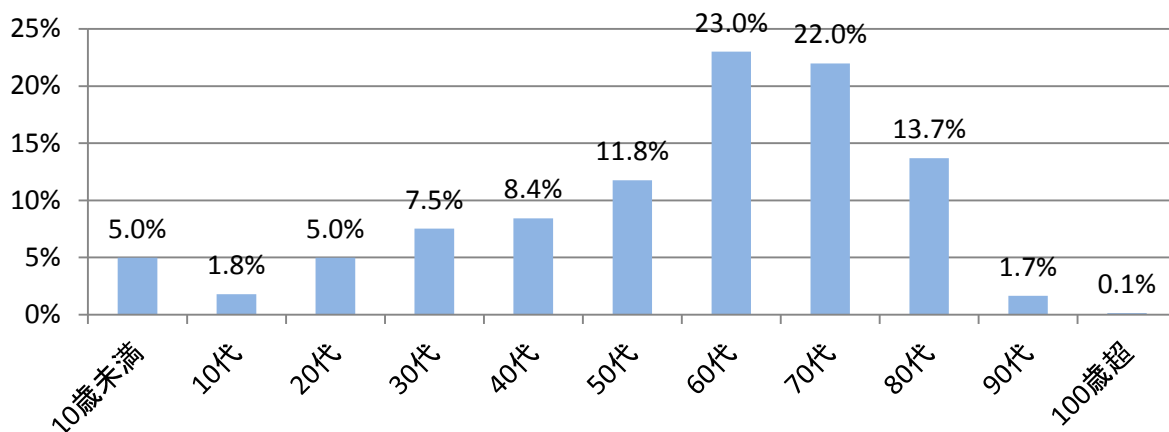
◎診察予約について（有効回答数：767件）



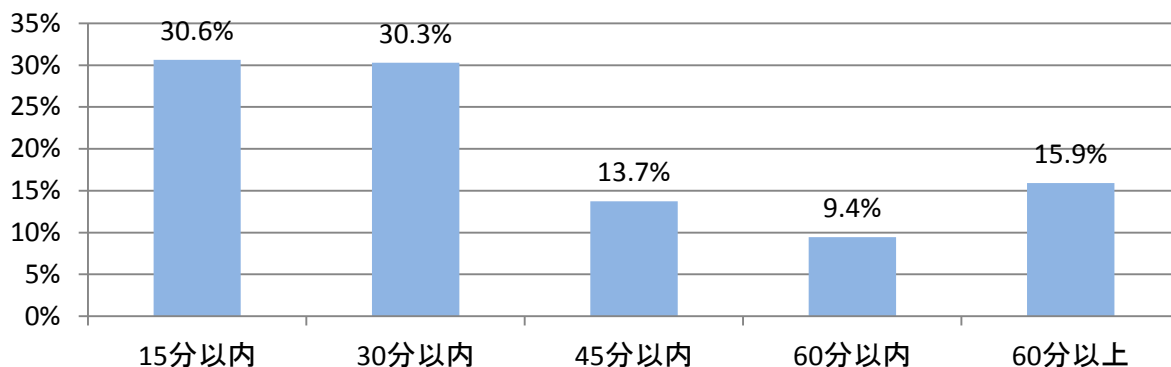
◎受診回数について（有効回答数：751件）



◎年齢について（有効回答数：782件） < 平均56.3歳 >



◎診察までの待ち時間について（有効回答数：604件）



総合的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10項目について伺いました。下の全ての設問について、良い評価をいただいていることがわかりました。職員の努力や取組を、患者の皆様にご評価いただけたことを大変うれしく思います。

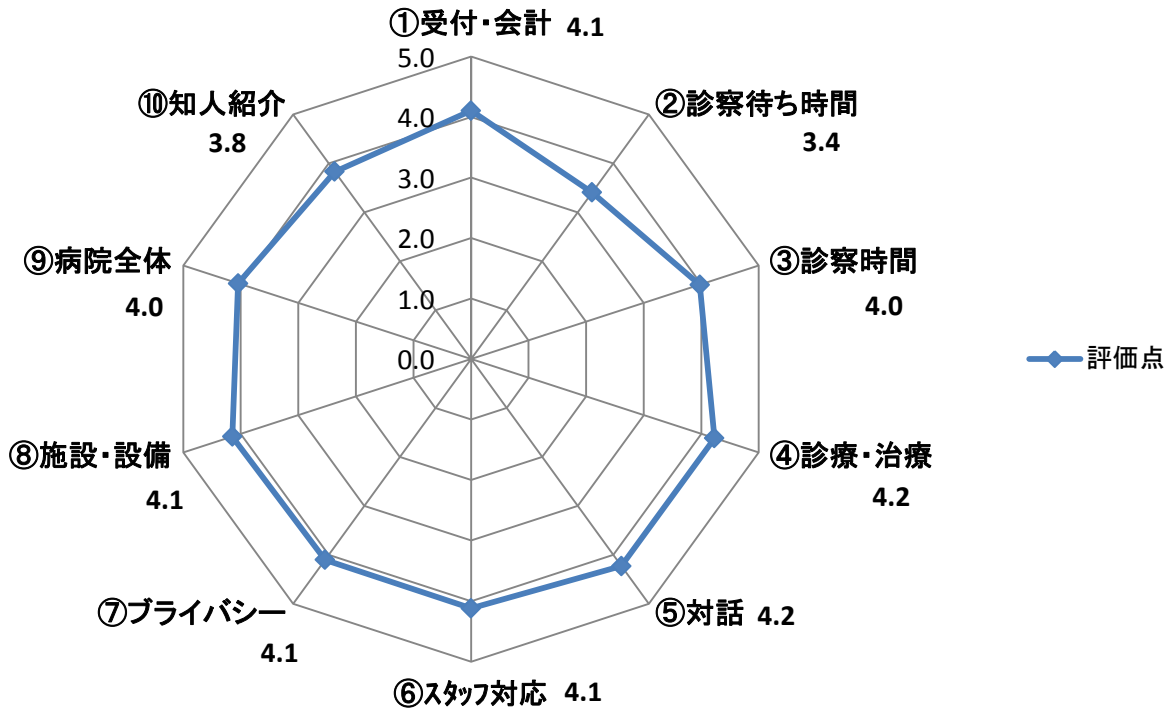
一方、『診察までの待ち時間』については、他の項目と比較して低い評価となりました。全ての患者さんにとって満足のいく待ち時間にするのは難しいところではありますが、引き続き改善策を検討し医療サービスの充実を検討してまいりたいと考えております。

【設問】

- ① 受付や会計の対応に満足していますか？
- ② 診察までの待ち時間に満足していますか？
- ③ 診察時間に満足していますか？
- ④ 医師による診療・治療内容に満足していますか？
- ⑤ 医師との対話に満足していますか？
- ⑥ 医師以外の病院スタッフの対応に満足していますか？
- ⑦ 診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか？
- ⑧ 当院の施設や設備に満足していますか？
- ⑨ 全体としてこの病院に満足していますか？
- ⑩ 当院を知人に紹介したいと思いませんか？



平成26年度 外来満足度評価



自由記述について

お褒めの言葉、改善してほしい点など39件の記述をいただきました。
重要性・可能性などを検討し、できるところから改善を進めていきたいと思っております。

今回の調査を通じて、皆様からいただいた評価、お叱り、励ましを全職員で共有し、今後とも、よりより病院づくりに取り組んでまいります。



平成26年10月
みやぎ県南中核病院