

「外来に関するアンケート」実施結果について(報告)

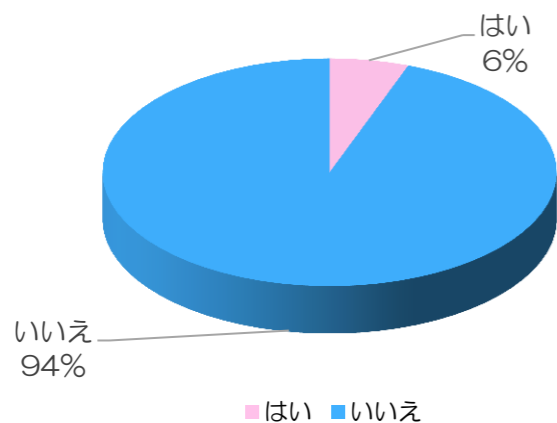
調査対象 平成29年10月16日～10月20日に来院された患者さん

配布枚数 330枚

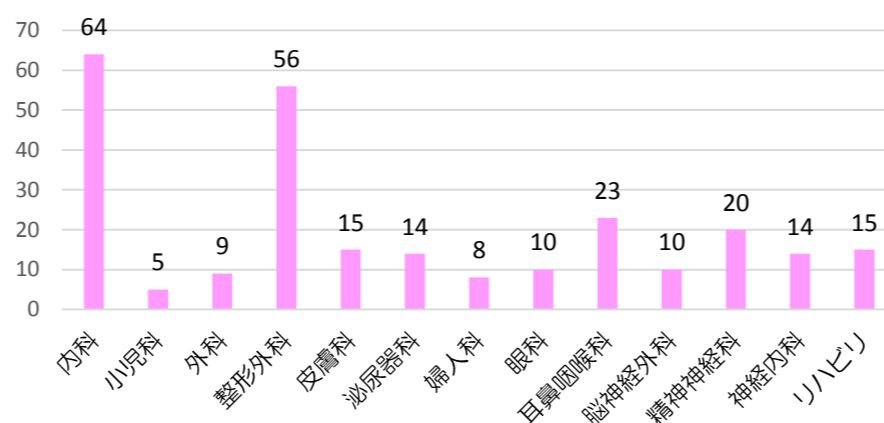
回収枚数 263枚

回収率 80%

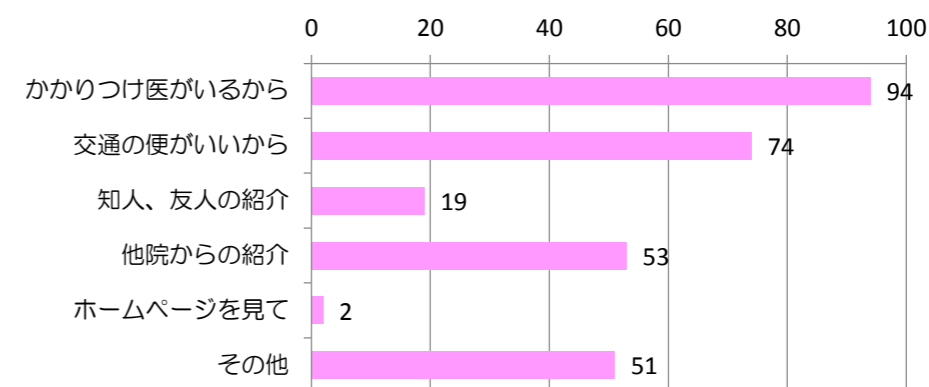
Q:初めてのご受診ですか？



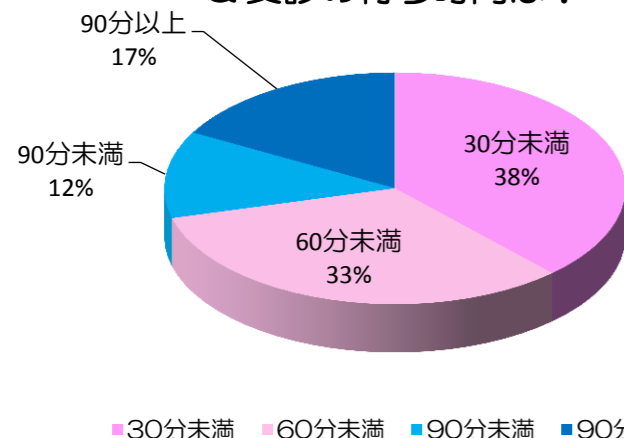
Q:何科を受診されましたか？



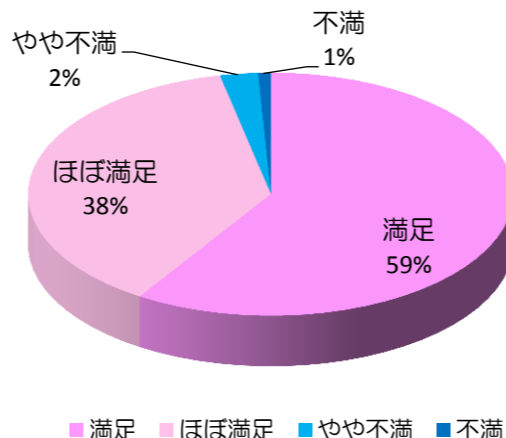
Q:当院を選ばれた理由は？



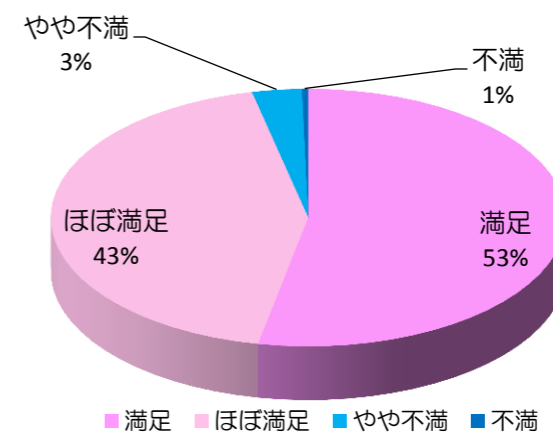
Q:受診の待ち時間は？



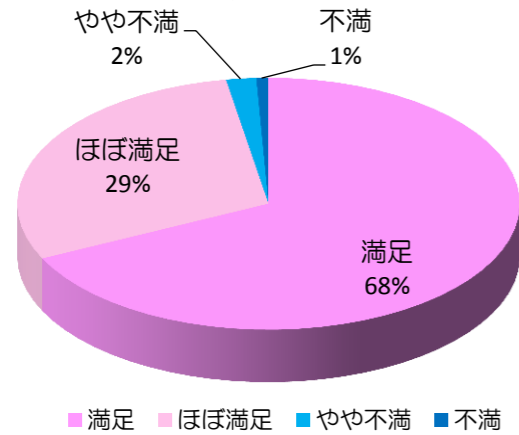
Q:受付事務員の対応は？



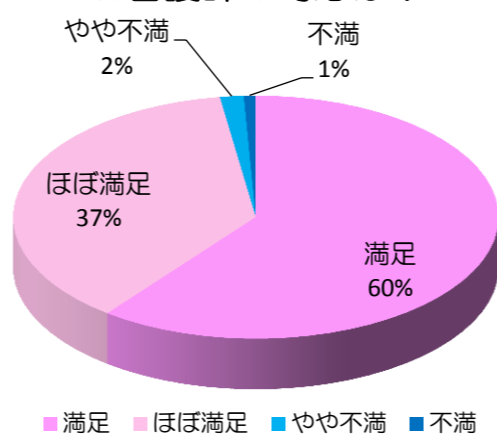
Q:各科外来窓口の対応は？



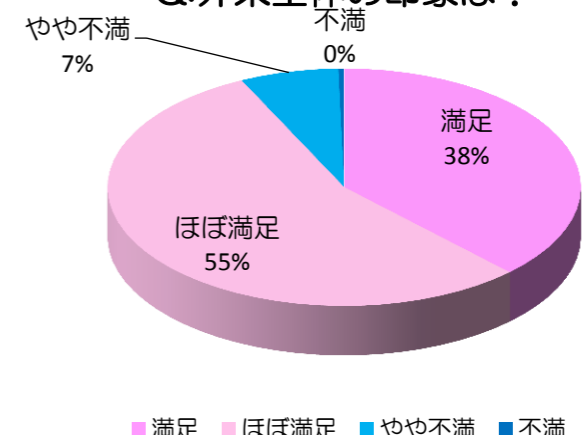
Q:医師の対応は？



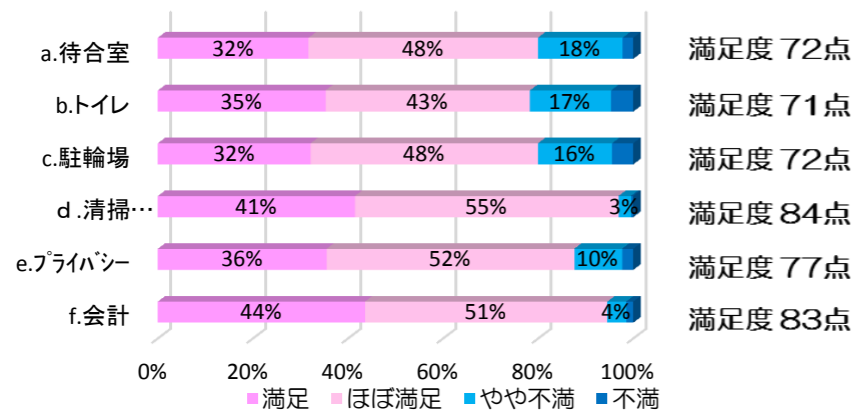
Q:看護師の対応は？



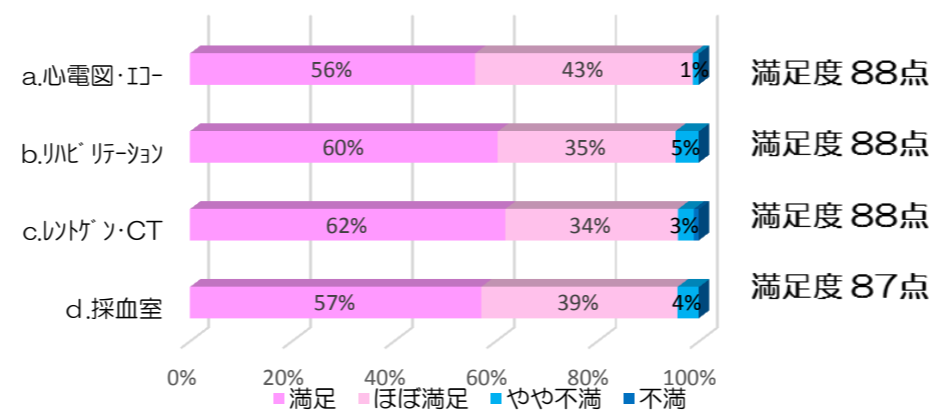
Q:外来全体の印象は？



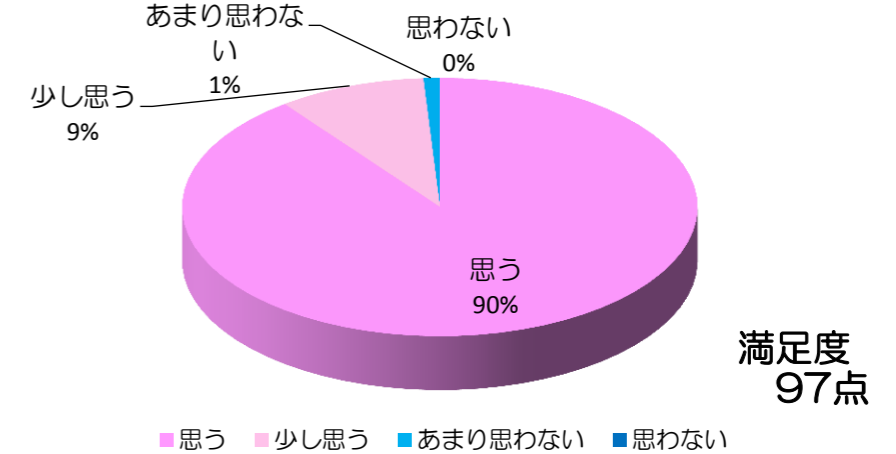
Q：その他の項目は？



Q:検査室の対応は？



Q:今後も当院を利用したいと思えますか？



・満足度は、「満足」100点、「やや満足」75点、「やや不満」25点、「不満」0点として獲得した点数を回答件数で割った値であり、満点は100点となります。

患者さんからのご意見

- ・母子共にお世話になっています。私はこちらの病院で命を助けていただきました。
- ・皆様親切で対応も良い。今後悪くなれば当院を利用したいと思えます。
- ・スタッフの皆様がいつも笑顔で優しく接して下さい、担当の先生も信頼でき本当にありがたく思っています。
- ・玄関の窓口、案内の人も誠実な対応。受付のやり方や座席の取り方も徹底していて気持ちよく待つことが出来ました。理念の”誠実”は隅々に見る事が出来ました。
- ・受診の呼び出しを聞き逃す時があります。聴力も頼りなくなってきましたので、伝わりやすいアナウンスをお願いしたい。それでもぼんやりしている時は直接声をかけていただければ幸いです。
- ・待ち時間の予測が出来るようにしてほしい。自動支払いにしてほしい。待合室に工夫をしてほしい。
- ・問診票の案内が全く無く、しばらくしてから窓口の張り紙を見てこちらから問診票を受け取りに行った。待たせすぎ！受付から診てもらうまで2時間30分かかった。外来全体の印象は、暗い感じ。
- ・内科受診で、順番がよくわからない。あとどれくらいかわかるようにしてほしい。

アンケートに御協力頂き有難うございました。

皆様から頂きました多くの御意見を今後の業務改善につなげて参りたいと思えます。

今後とも、よろしくお願い申し上げます。

患者満足度調査分析小委員会
委員長 成田 享子