

患者満足度調査結果について

平成29年7月・8月に「患者満足度調査」を実施し、入院患者205人・外来患者494人の皆さんから回答をいただきました。ご協力ありがとうございました。

ご回答いただいた項目ごとに、当院に対する満足度を100点満点で評価しました。

入院・外来の点数の高い順位と低い順位の各項目について、主な結果をお知らせします。

また、自由記入欄へ、施設や診療、接遇全般にわたって、たくさんのご意見やご要望をいただきました。できるところから改善を図り、患者さんに信頼され親しまれる病院づくりに取り組んでまいります。

入 院

😊 高い評価		😞 低い評価		
満足 1	医師の態度や言葉づかい	83.6点	不満 1 トイレ	58.2点
満足 2	看護師の態度や言葉づかい	82.6点	不満 2 売 店	59.2点
満足 3	医師の症状に対する処置の適切さ	80.0点	不満 3 自動販売機	60.1点

入院では、医師や看護師等の接遇面で高い評価をいただき「医師や看護師の方々は、とても優しく満足しました」等お褒めのコメントをいただきました。「医師の症状に対する処置の適切さ」も高い評価を得ていることから、安心してご入院していただいていると感じております。

しかし一方「看護師の資質に差があります」などのご意見もありましたので、今後も医療の質の向上に努めてまいります。

今回の調査からトイレ、売店、自動販売機などを独立した項目に分けました。

その結果、入院患者さんにとっての不満の第1位はトイレとなりました。


トイレの空間が狭い、などの意見をいただきました。スペースの関係から改修は困難ですが、日常の点検・清掃等清潔に保つよう注意してまいります。

また、自動販売機について、要望がありましたので場所・台数等を検討してまいります。

外 来

😊 高い評価		😞 低い評価		
満足 1	医師の態度や言葉づかい	73.7点	不満 1 診療待ち時間	47.2点
満足 2	看護師の態度や言葉づかい	73.3点	不満 2 駐車場の広さ 入りやすさ	58.1点
満足 3	<ul style="list-style-type: none"> ・検査技師の態度や言葉づかい ・看護師の説明のわかりやすさ ・医師の症状や検査結果の説明 	72.7点 72.7点 72.7点	不満 3 時間面全般について	58.4点

外来においては、入院ほどではないにしても、医師や看護師・検査技師の態度や言葉づかいで高い評価をいただきました。その他「放射線技師の態度や言葉づかい(72.3点)」「総合案内や会計の対応(71.8点)」といった接遇面に高い評価をいただきました。



不満の1～3は順位は変わるものの昨年度と同じ項目でした。

外来の「診療待ち時間」は、原則予約診療を実施していますので、初診などで予約がない場合は、お待ちいただく時間がどうしても長くなりますので、ご理解・ご協力をよろしく願っています。

駐車場については、1台当りのスペースが狭いとのことご意見をいただきました。駐車台数との兼ね合いの中でより使い勝手がよくなるよう、検討を進めてまいります。

市立三次中央病院