

## 平成21年度 患者満足度調査の実施結果について

当院では、患者さんの率直な声をお聞きして、より良い医療サービスを提供するために、年1回、患者さんへのアンケート調査を実施させていただいております。昨年度は、11月から12月にかけて入院・外来の患者さんを対象に行ないました。調査期間中は大変多くの患者さんにご協力をいただき、ありがとうございました。

今後とも、いただいたご意見を参考に、患者さんからご満足いただける病院づくりを職員一丸となって進めてまいります。

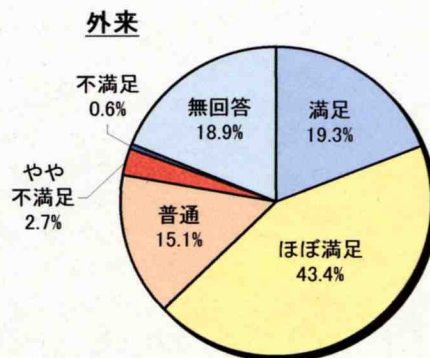
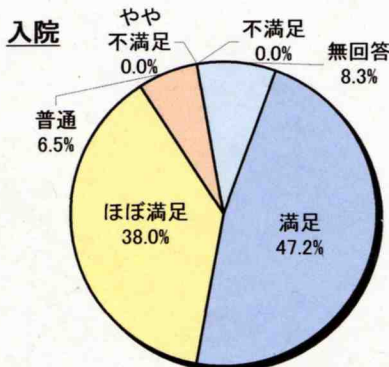
以下に結果の一部をご紹介します。

### 【調査概要】

	実施期間	回収状況
入院	平成21年11月26日(木)～12月9日(水)	108枚(110枚配布、回収率98.2%)
外来	平成21年12月2日(水)、3日(木)	485枚(501枚配布、回収率96.8%)

### 【集計結果(抜粋)】

○「全体として、この病院に満足していますか？」



入院で85.2%、外来で62.7%の患者さんから、満足・ほぼ満足との回答をいただきました。

入院に比べると、外来においての満足度が低くなっています。外来待ち時間が長い、会計の呼び出し声が聞き取りづらい等のご意見をいただきました。

○「あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか？」

【単位：%】

	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分	無回答
入院	73.2	19.4	6.5	0.0	0.0	0.9
外来	36.5	29.9	19.5	2.3	0.4	11.4

入院で92.6%、外来で66.4%の患者さんから十分・ほぼ十分の回答をいただきました。

やや不十分・不十分と回答した理由として、「もっと詳しい説明がほしい」、「何か疑問に思うことはないかと尋ねてほしい」等のご意見をいただきました。

○「予約時間から診察までの待ち時間はどう感じましたか？(上段) また、待ち時間はどの位でしたか？(下段)」

【単位：%】

	短い	やや短い	普通	やや長い	長い	無回答
外来	10.2	5.4	27.2	17.2	17.0	23.0

【単位：人】

	10分以内	20分以内	30分以内	60分以内	60分超	無回答
外来	57	34	45	70	63	213

長い・やや長いと感じた患者さんが、34.2%いらっしゃいました。

20分を超えるとやや長いと感じる割合が増え、30分を超えると長いと感じる割合が増えていました。

今度とも、待ち時間短縮に努めてまいります。

平成22年度の患者満足度調査は、秋頃に実施する予定です。(庶務課企画係 内線(2215))

♪ ご希望の方には『多摩南ミ二通信』を面会受付でお渡ししております。♪