

平成22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ことを目的とした『患者満足度調査』を年1回実施させていただいております。昨年度は、10月から11月にかけて入院・外来の患者さんを対象にアンケート調査を行いました。調査期間中は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、患者さんに満足していただける病院を目指し、サービス向上に努めてまいります。以下に調査結果の一部をご紹介します。

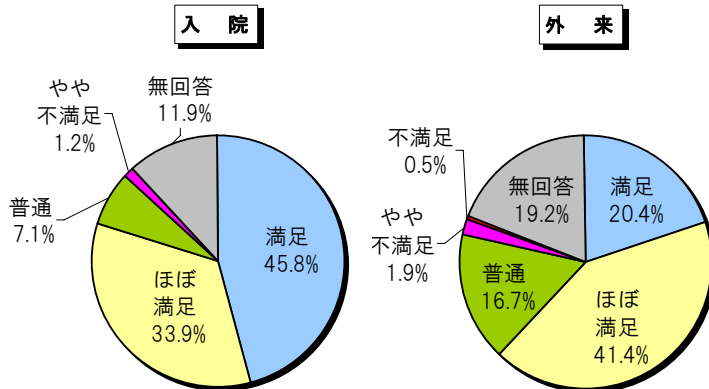


◎調査概要

区分	実施期間	回収状況
入院	平成22年10月20日(水)～11月2日(火)	168枚(177枚配布、回収率94.9%)
外来	平成22年10月27日(水)、28日(木)	432枚(434枚配布、回収率99.5%)

◎調査結果(抜粋)

○「全体として、この病院に満足していますか？」



入院で79.8%、外来で61.8%の患者さんから、「満足・ほぼ満足」の回答をいただきました。昨年度と比較すると、入院で5.4ポイント減、外来で0.9ポイント減となっており、患者満足度が減少した結果となりました。今後とも、患者さんから満足いただける病院づくりを職員一丸となって取り組んでまいります。

○「職員の応対はよいでしたか？」

【単位：%】

区分	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分	該当しない・無回答	
入院	医師	74.4	10.1	8.9	1.2	0.0	5.4
	看護師	70.2	17.8	5.4	0.6	0.6	5.4

医師で84.5%、看護師で88.1%の患者さんから「十分・ほぼ十分」の回答をいただきました。

○「待ち時間をどう感じましたか？(予約時間から診察時間まで)」

【単位：%】

区分	短い	やや短い	普通	やや長い	長い	無回答
外来	12.3	3.9	22.2	17.4	12.3	31.9

「長い・やや長い」と感じた患者さんが、29.6%いらっしゃいました。今後も、待ち時間の短縮に努めてまいります。

◎具体的改善事項

【患者さんからのご意見・ご要望】

- トイレに手拭きなどを設置してほしい (外来)
- トイレに外来ファイルを入れることができるポケットを設置してほしい (外来)
- ベッド(マットレス)が硬い (入院)

【改善事項】

- 平成22年12月、外来トイレにペーパーホルダーを設置しました。
- 平成23年3月、外来トイレの個室に外来ファイルを入れるポケットを設置しました。
- 平成23年4月、全病床分のマットレスを体圧分散型のやわらかいマットレスに変更しました。