

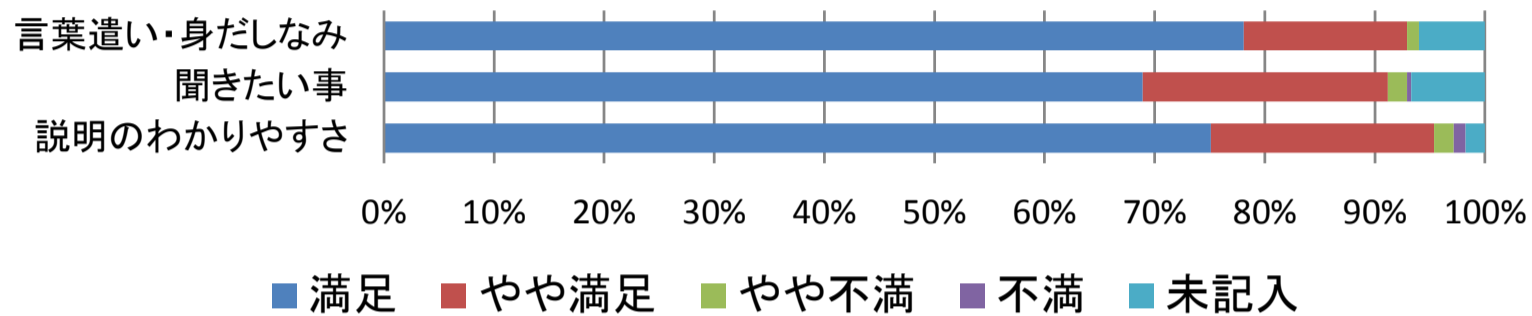
平成28年度外来患者さん満足度調査の結果をご報告いたします

当院では平成28年4月11日～16日まで満足度調査を実施いたしました。ご協力を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。調査結果の一部をご報告させていただきます。

1. 当院のスタッフに対するご意見を伺いました

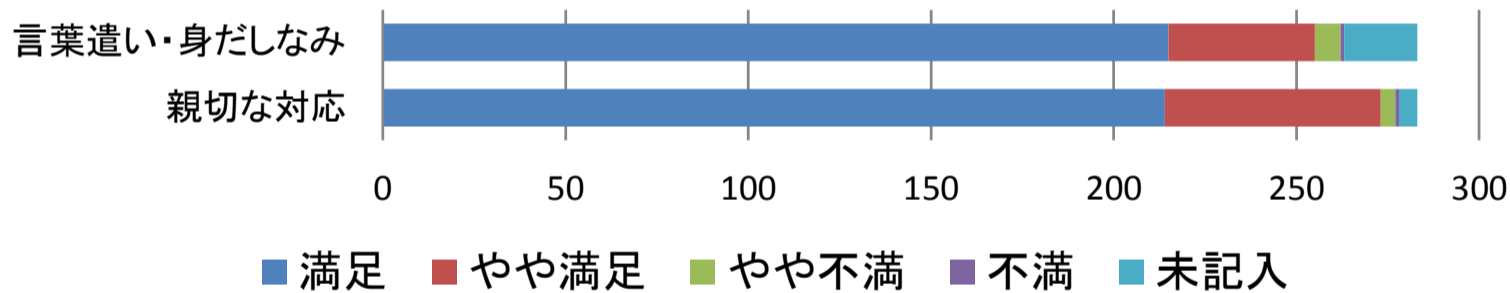
1) 医師の対応について

医師の対応について (N=283名)



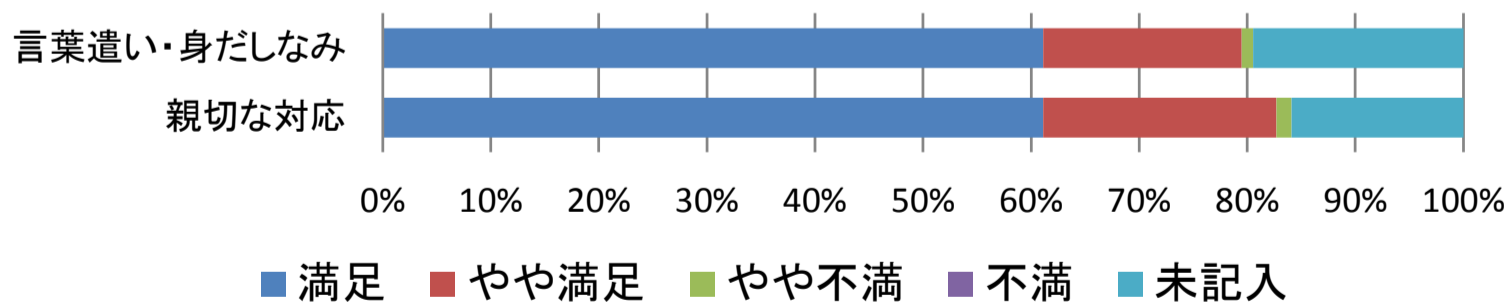
2) 看護師の対応について

看護師の対応について



3) コメディカルの対応について

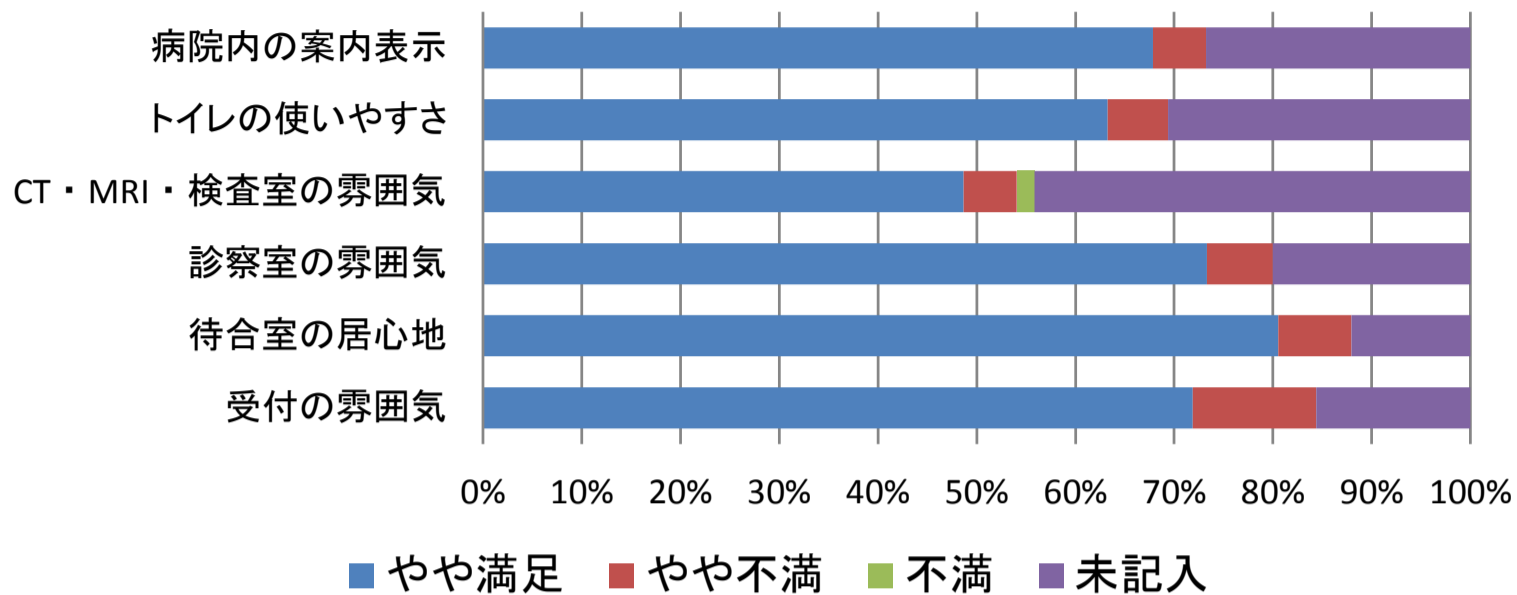
コメディカルの対応について



医師・看護師・コメディカルの対応については、【満足】・【やや満足】の回答を多くいただきました。しかし、【やや不満】・【不満】と回答された方もあり、自由記載の内容等を踏まえ、患者さんに安心と満足を提供できるよう、スタッフ一同、行動を見直し、改善していきたいと考えます。

4) 病院環境について

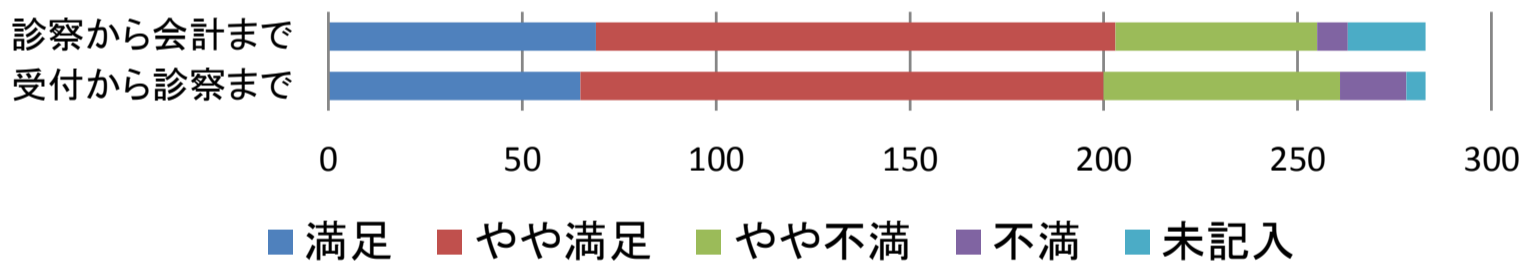
病院環境について



病院環境については、売店の設置、身障者用トイレの洗面が高い、病院入り口の傾斜の不便さなどのご意見をいただきました。
売店についても皆さまのご希望に少しでも対応できるよう検討をしていきます。

5) 待ち時間について

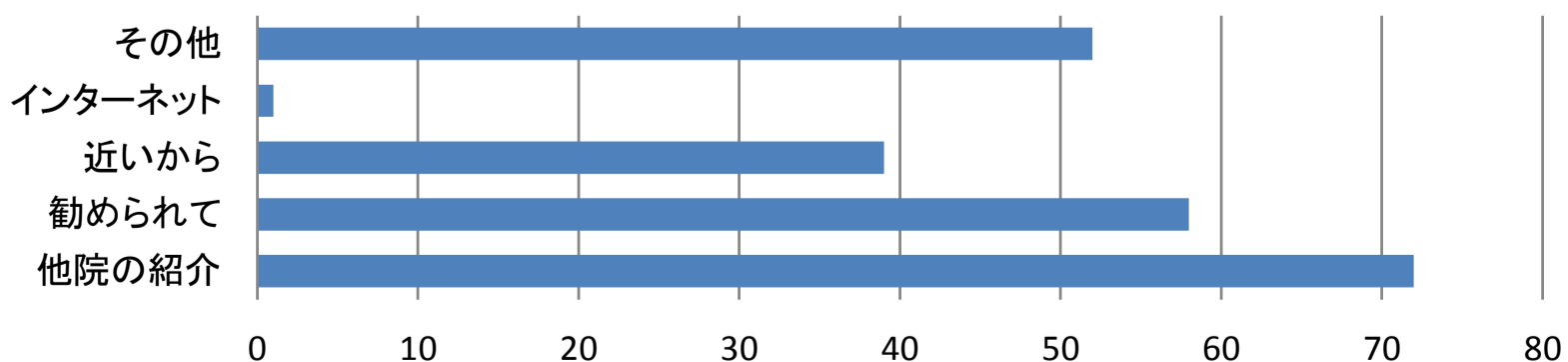
待ち時間について



2. 患者さんが当院を選択した理由

患者さんが当院を選ばれた理由を伺いました

当院を選ばれた理由



地域で信頼できる病院だから(2件)
専門病院であること(8件)
脳ドック検診後から

3. 自由記載について

来院された患者さんの満足度を調べるとともに、患者さんのご意見を活かした病院づくりを行うため、自由記載欄を設けました。
謝辞等も多くありましたが、病院改善に向けてのご意見を多くいただきました。

お褒めの言葉、感謝の言葉:19件

待ち時間に対する不満:7件

呼び出しに対する不満:2件

売店設置の希望:2件

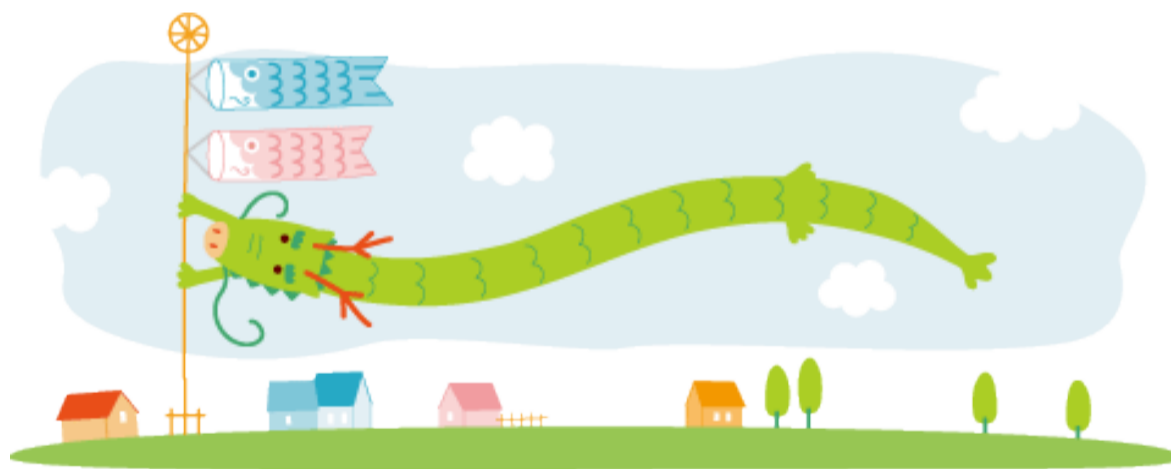
コメディカルの間診・検査時の対応に対する不満・要望:3件

医師の対応:1件

環境面(MRIの更衣時に丸椅子が欲しい):1件

今回の調査を通じて、患者さんからいただいた評価、お褒めの言葉、お叱りの言葉を全職員で共有し、当院の理念である最良の医療の提供を目指し、患者さんにやさしい病院づくりに取り組んでまいります。

今後とも、患者さんには調査等へのご協力をいただけますようお願いいたします。
また、受診時にお気づきの点などございましたら、アドバイスをいただければ幸いです。



2016年4月22日
一之瀬脳神経外科病院 教育接遇委員会
医療安全管理委員会