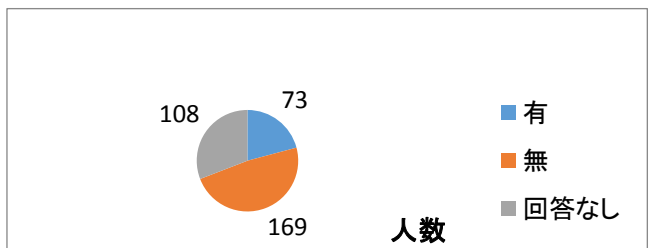
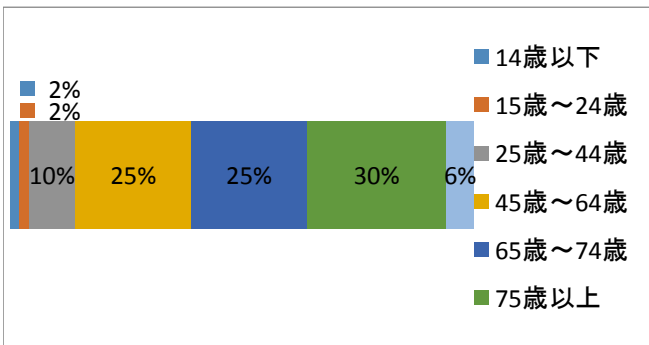
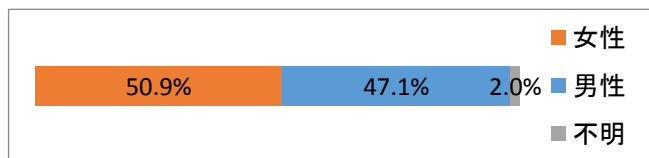


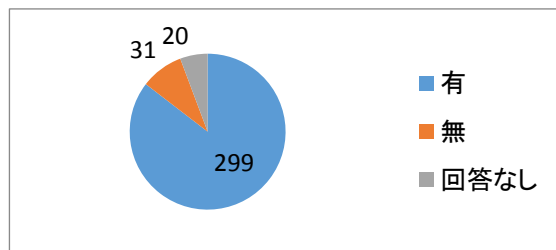
# 外来患者様満足度調査 結果のご報告 JA佐野厚生総合病院

当院では平成26年10月7日患者様満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果をご報告いたします。

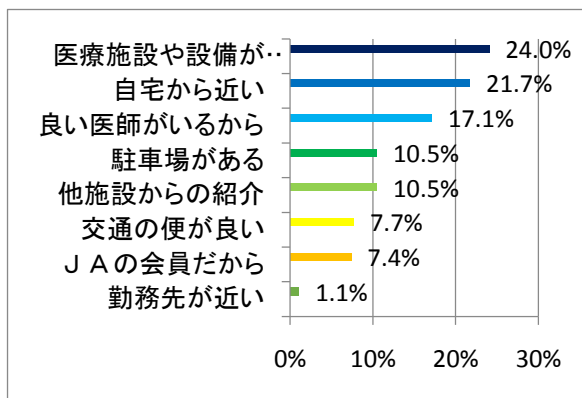
配布数 490  
回答数 350 回収率71.4%  
回答して頂いた患者様について  
性別



外来予約の有無(件数)



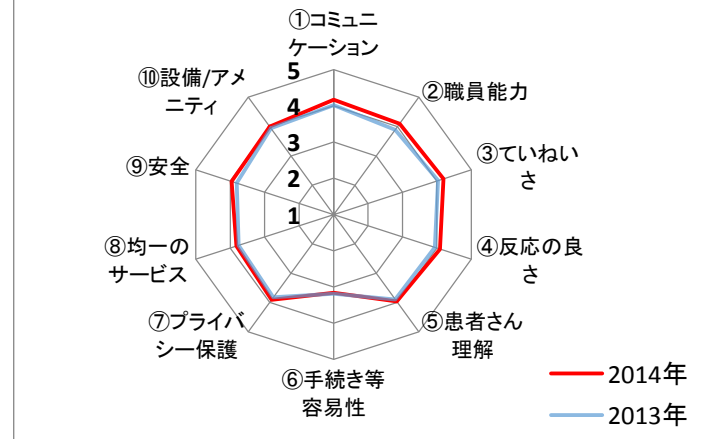
選択理由



当院を選択された理由から「医療施設や設備が良いから」「自宅から近い」「良い医師がいるから」という理由で、当院を選ばれている患者さんが多いことが分かります。その他の理由として「総合病院だから」「入院していたから」「以前から通院しているから」などが複数理由としてあげられました。不満としては「バスの便が悪い」「診察・薬の待ち時間が長い」「時間外の対応に不満」との意見も頂きました。その中に看護師に好意的な意見も含まれていたことは今後の励みになります。ご意見は真摯に受け止め改善に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。



外来満足度



- ①コミュニケーション  
職員は、聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。
- ②職員能力  
職員は、必要な技術と知識を身に付けていますか。
- ③ていねいさ  
職員は、礼儀正しく、親切で、丁寧でしたか。
- ④反応の良さ  
職員は、患者さんの希望をできる限り取り入れようとしていましたか。
- ⑤患者さん理解  
職員は、患者さんの気持ちを理解しようとしていましたか。
- ⑥手続き等容易性  
電話対応、受付、診察まで、検査まで、会計まで、薬まで等の待ち時間は許容範囲ですか。
- ⑦プライバシー保護  
院内のプライバシー保護は十分でしたか。
- ⑧均一のサービス  
院内のどこでも、どんな時でも同じようなサービスを受けることができましたか。
- ⑨安全  
院内では、安全に医療提供が行われていると感じましたか。
- ⑩設備/アメニティ  
院内の設備や環境は快適でしたか。(満足度)

例年⑥の手続き等の容易性のポイントが低く、それぞれの待ち時間が許容範囲を超えていると考えられます。待合室テレビ画面の更新や時間短縮に取り組んできましたが、評価に変化は見られませんでした。待ち時間対策としては、平成26年8月27日から「さあ寄って講座月2回実践していますが、継続して一層待ち時間短縮に努力していきます。お気づきの点がありましたら、いつでも最寄りのスタッフへお声掛けください。サービス向上に繋げていきたいと思っております。