

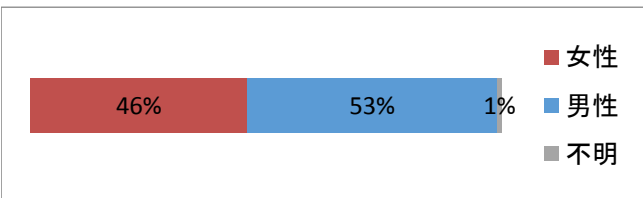
入院患者様満足度調査 結果のご報告 JA佐野厚生総合病院

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。

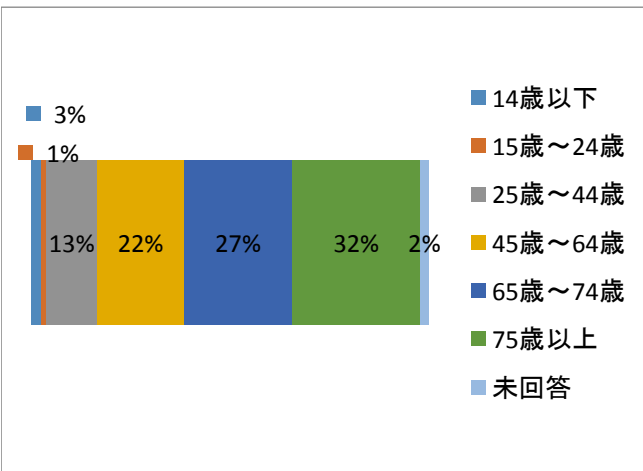
配布数 320
回答数 275 回収率85.9%

回答して頂いた患者様について

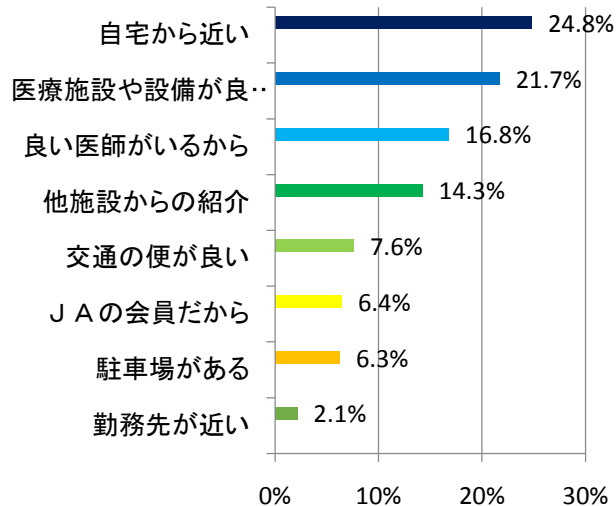
性別



年齢



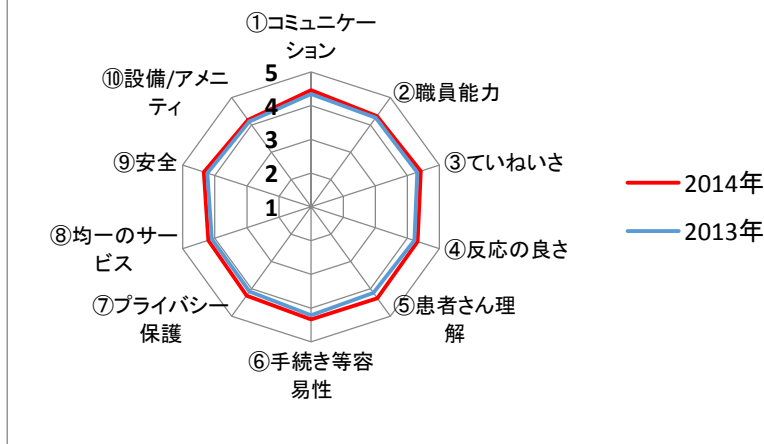
選択理由



当院の選択理由について「自宅に近いから」「医療施設や設備が良いから」「良い医師がいるから」「他施設からの紹介」の順に選んだ理由に挙げられており、例年通り変化は見られませんでした。その他の意見として「救急で運ばれたから」「かかりつけだから」と複数の方に選んだ理由をあげて頂きました。今後とも高齢者にやさしい、地域に根ざした病院作りを目指し努力して行きたいと思えます。



入院満足度



- 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)

満足度の総合評価としてコミュニケーション、ていねいさ、安全、患者さんの理解、手続き等の容易性、職員能力、反応の良さに高い評価をいただきました。昨年よりは若干数値が上がっていたことを励みとし、今後より一層改善に努力してまいります。お気づきの点がありましたらスタッフに率直な意見をお聞かせください。サービス向上に繋げていきたいと思っております。