

# 患者様満足度調査結果のご報告

令和5年11月13日(月)～18日(土)に患者様満足度調査を実施致しました。  
ご協力頂いた患者様、ご家族の皆様にご礼申し上げます。



ここに、調査結果をご報告致します。

JA佐野厚生総合病院 患者サービス推進委員会

## 患者様からのご意見

## 対応状況・改善策

看護師さんの人数が少ないのではないのでしょうか。①見ていて忙しすぎる。②ブザーをならしてもなかなかこられないときがあります。

ナースコールが重複する場合は、緊急性に配慮し優先順位を判断しています。ご迷惑、ご心配をお掛けしますが、安全を第一に考え対応していますのでご協力をお願いします。

入院時看護師に声をかけたが担当が違ふと何人にも言われとても不快だった。総合病院が少ないのもっと利用しやすい病院にしてほしい。

看護師の対応で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。この様なことがないように指導していきます。

待ち時間が長すぎる。予約通りにならないものか病院へ来て、いつも疲労困憊する。仕方がないかとは思いますが・・・

いつも長時間の待ち時間を強いてしまい申し訳ありません。やはり急患急変対応など予定通りにならない状況があります。なるべく待ち時間を感じない環境づくりに努めて参りたいと思います。

C受付は内科と産婦人科が一緒に会計のない妊婦には待ち時間がとても長くて辛いです。分けてくれたらな・・・と思います。

産婦人科専用待合室が出来上がりました。産婦人科受診の方は専用待合室で受診から会計票まで行います。今までご不便をおかけいたしまして申し訳ありませんでした。

長期間（35年以上）持病で診療していてデータも多くあり、現在開業医へと言われているがこのまま佐野厚生総合病院での診療が出来るようにしてもらいたい。

当院は「2人主治医制」を推進しております。「風邪薬がほしい」「生活習慣病の継続処方をお願いしたい」などの定期受診はお近くの開業医の先生、そして当院で年1～2回の精密検査を行う先生の「2人主治医」です。当院が患者さんにとってかかりつけ医療機関であることには変わりません。「もしものとき」は安心して当院を受診していただければと思います。しかし当院だけで大勢の患者さんを抱えてしまうと「もしものとき」に受診できない医療機関になってしまいます。患者さんの協力が必要になりますのでよろしくお願い致します。

節電中で暗い。夏は暑い。

経費削減の側面もありますが、一企業としてSDGs（持続可能な世界）の観点から積極的な節電対策を行っております。皆様のご協力に感謝いたします。

ローソンで店内だと電波が弱すぎてコード決済ができない。一旦店外に出れば・・・と言われるが後ろに並んでる人がいるとそれもなかなかできない。

ローソン内の電波状況の改善は難しいとのこと。利用いただく個人の判断になりますが、「LAWSON-Free-Wi-Fi」など接続いただき電波状況を改善していただければと思います。

初診の者への状況確認を待合場所で大きな声で聞いていることが何回もあり、聞こえてくる内容が周りの人に筒抜け、これは個人情報ではないのか、と感じる事が年に複数ありました。もう少し気を使った方が良いでしょう。

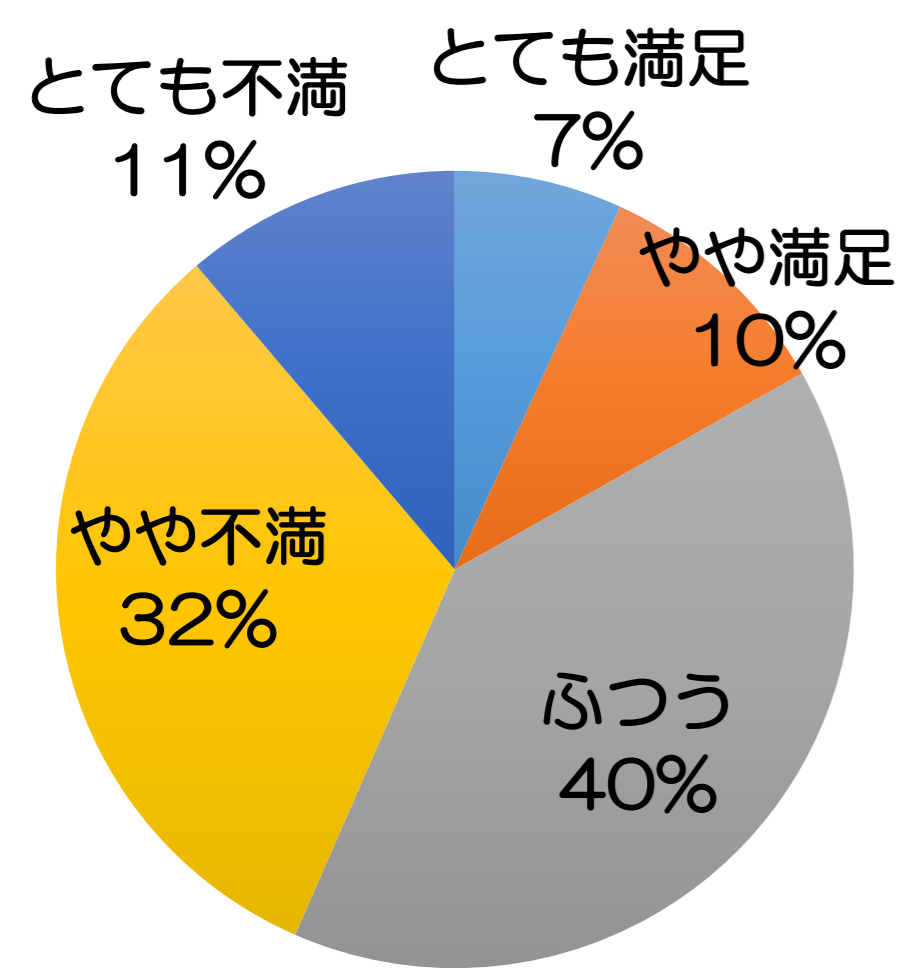
院内はとても重要な個人情報に溢れておりますが、そのような環境で業務をしている意識が薄れているのではないかと感じました。貴重なご意見いただき感謝いたします。職員教育を徹底して参りたいと思います。

面会時間を増やしてほしい。

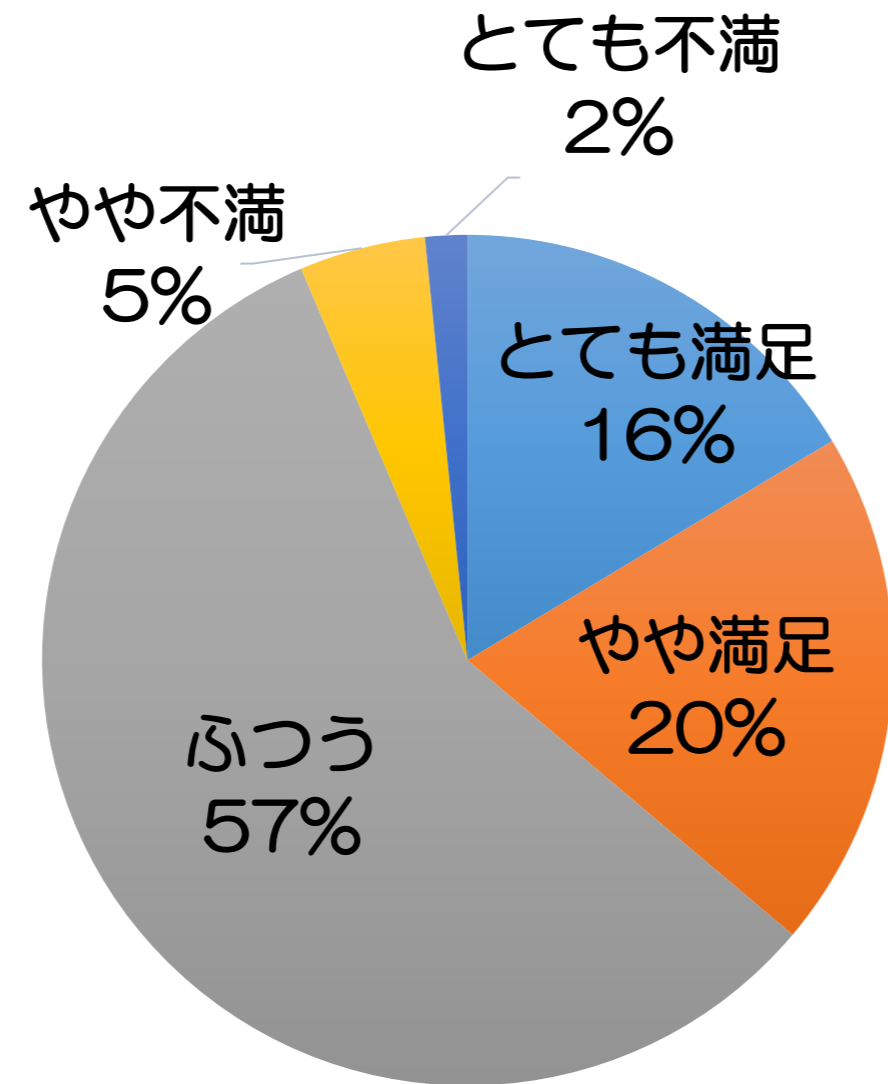
面会時間の拡張や縮小は、委員会等で感染状況をみて判断しております。ご協力のほどよろしくお願い致します。

# 外来

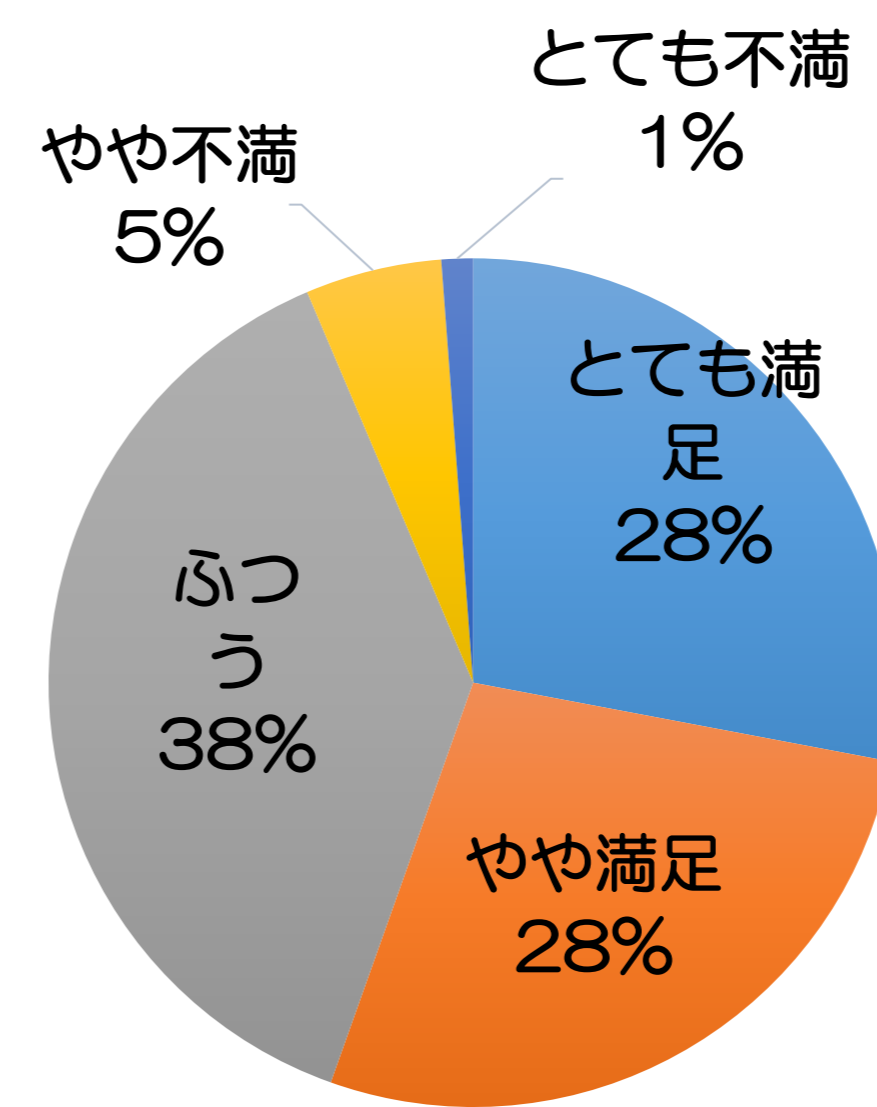
① 診察までの待ち時間



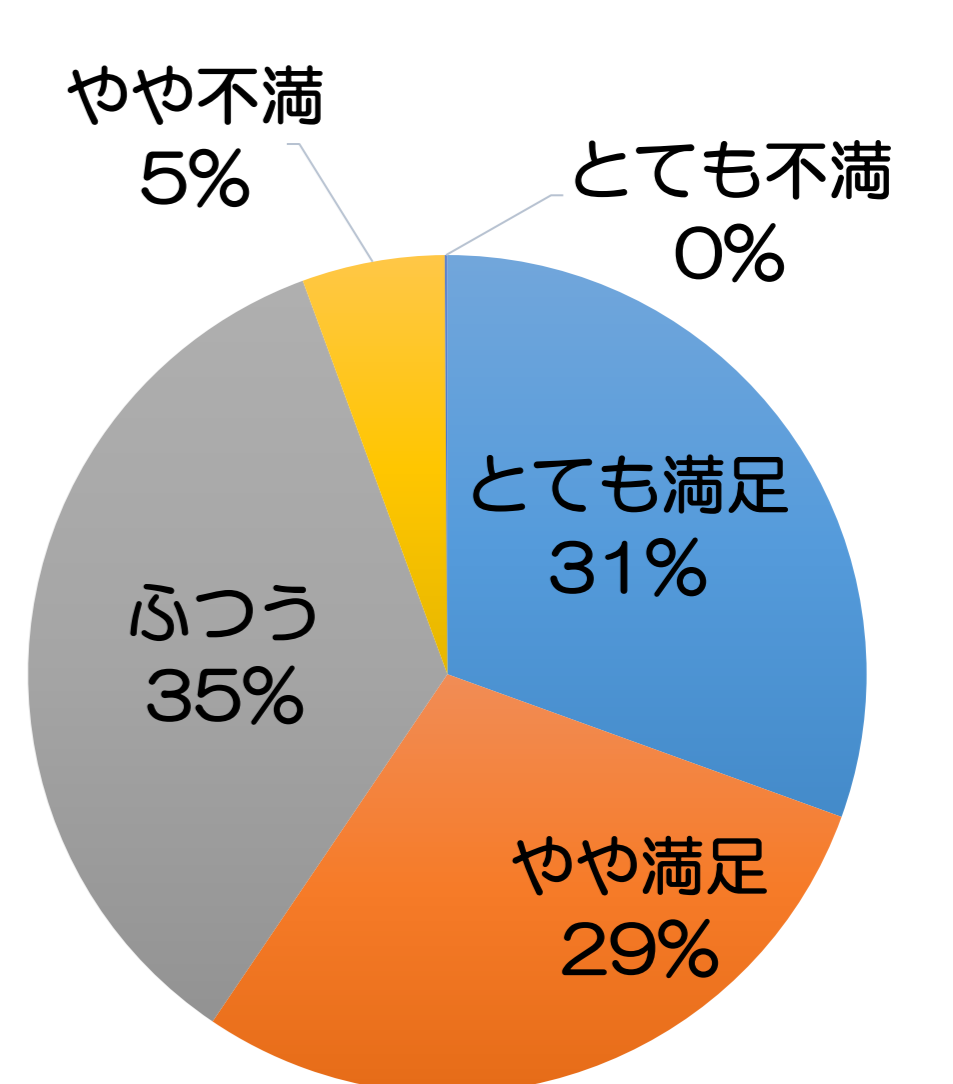
② 診察時間



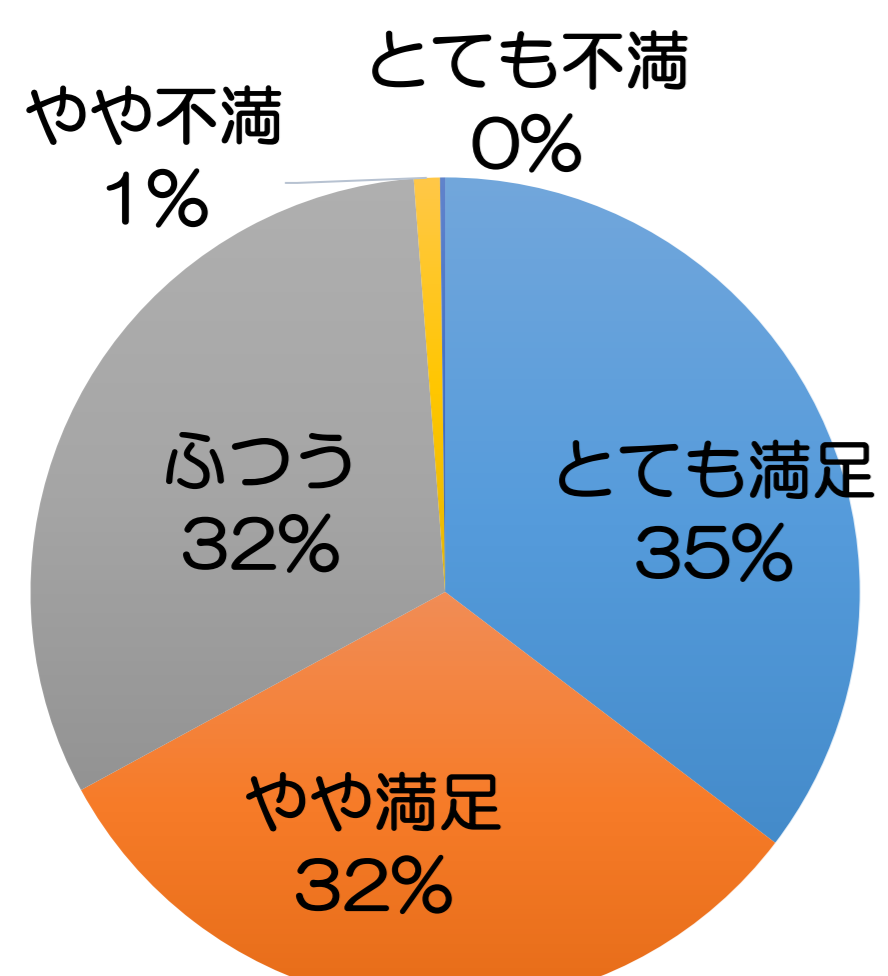
③ 医師による診察・治療内容



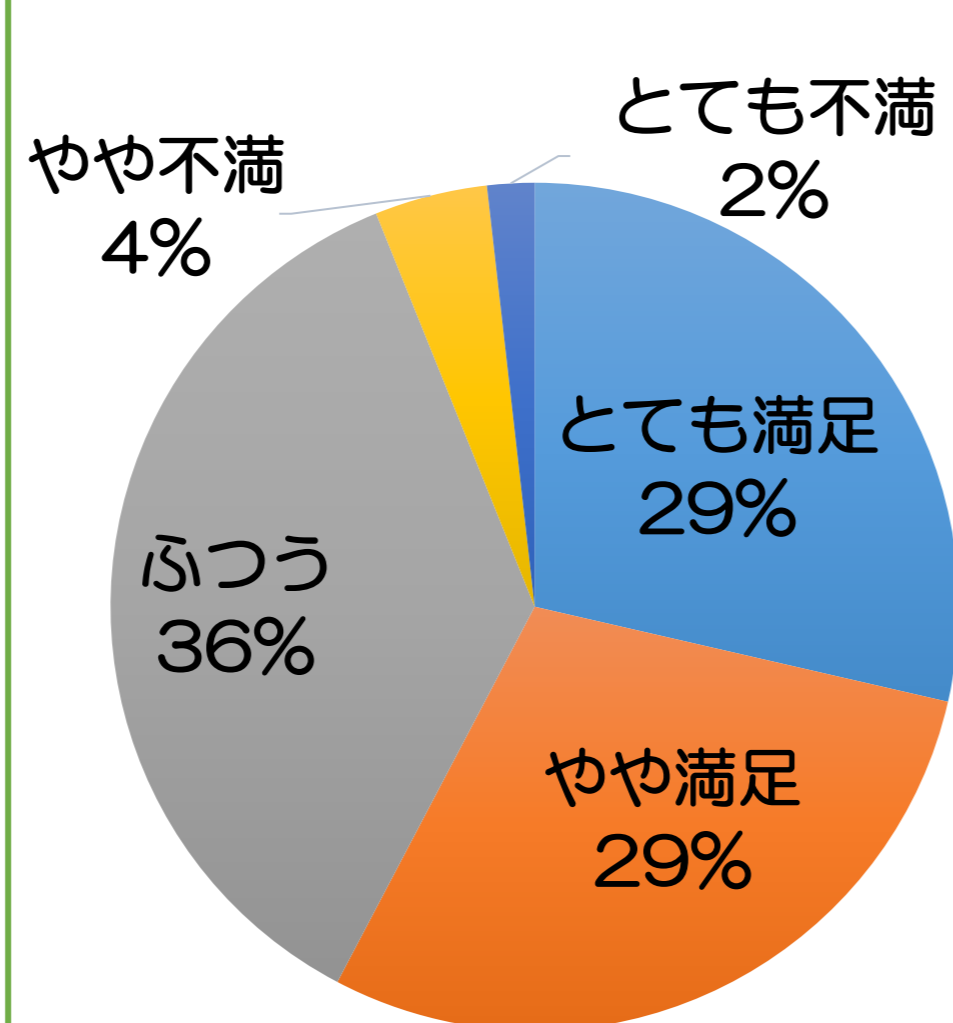
④ 医師との対話



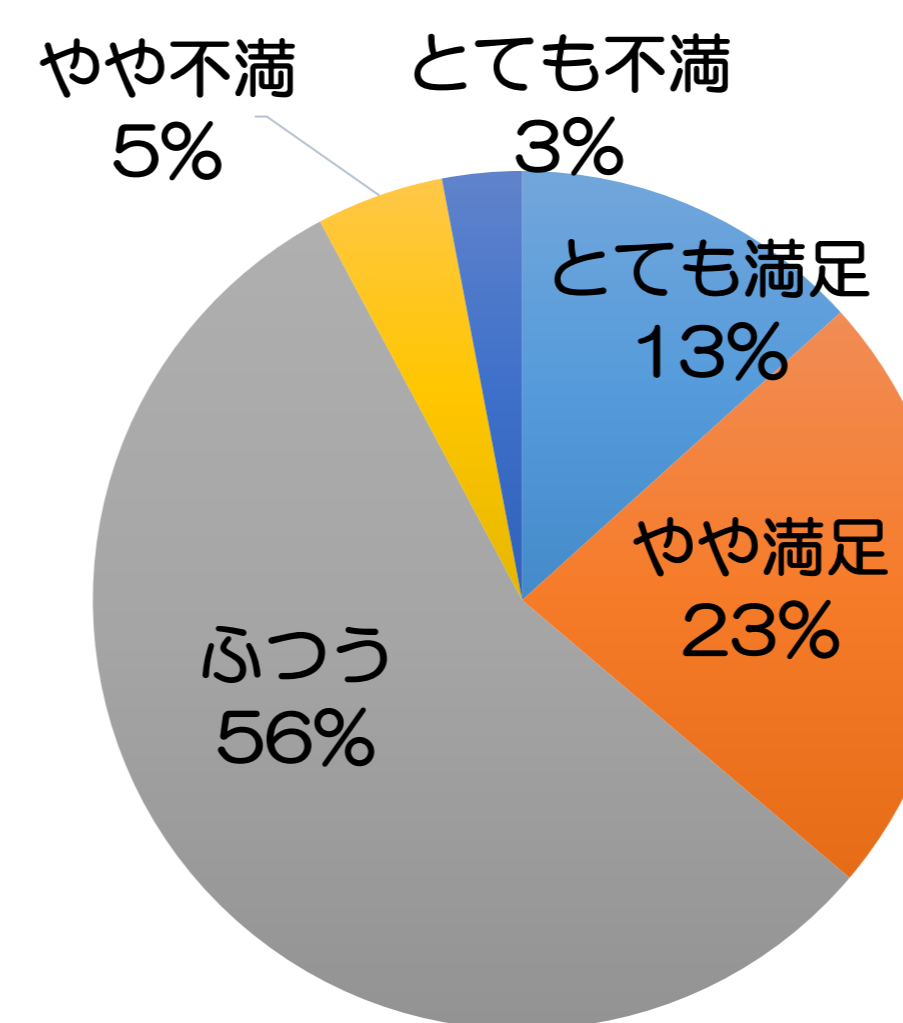
⑤ 看護師



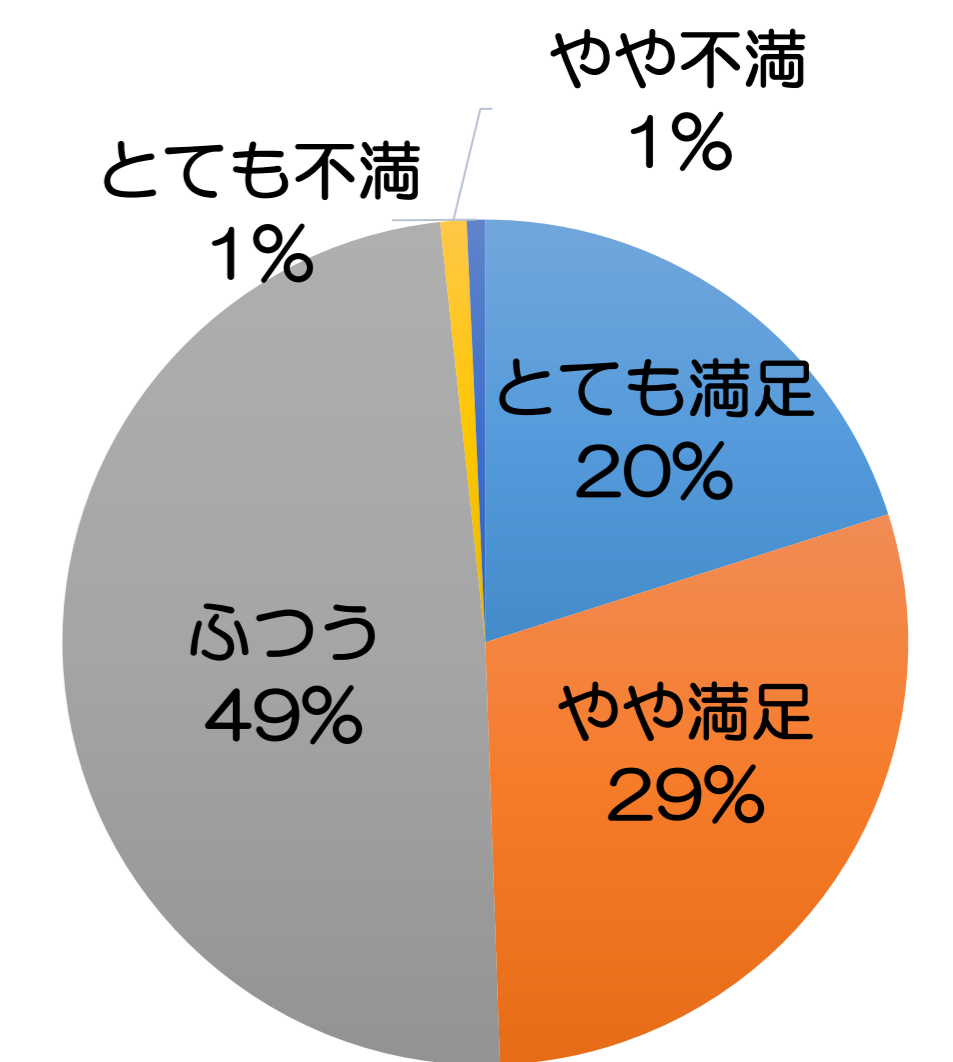
⑥ 事務職員



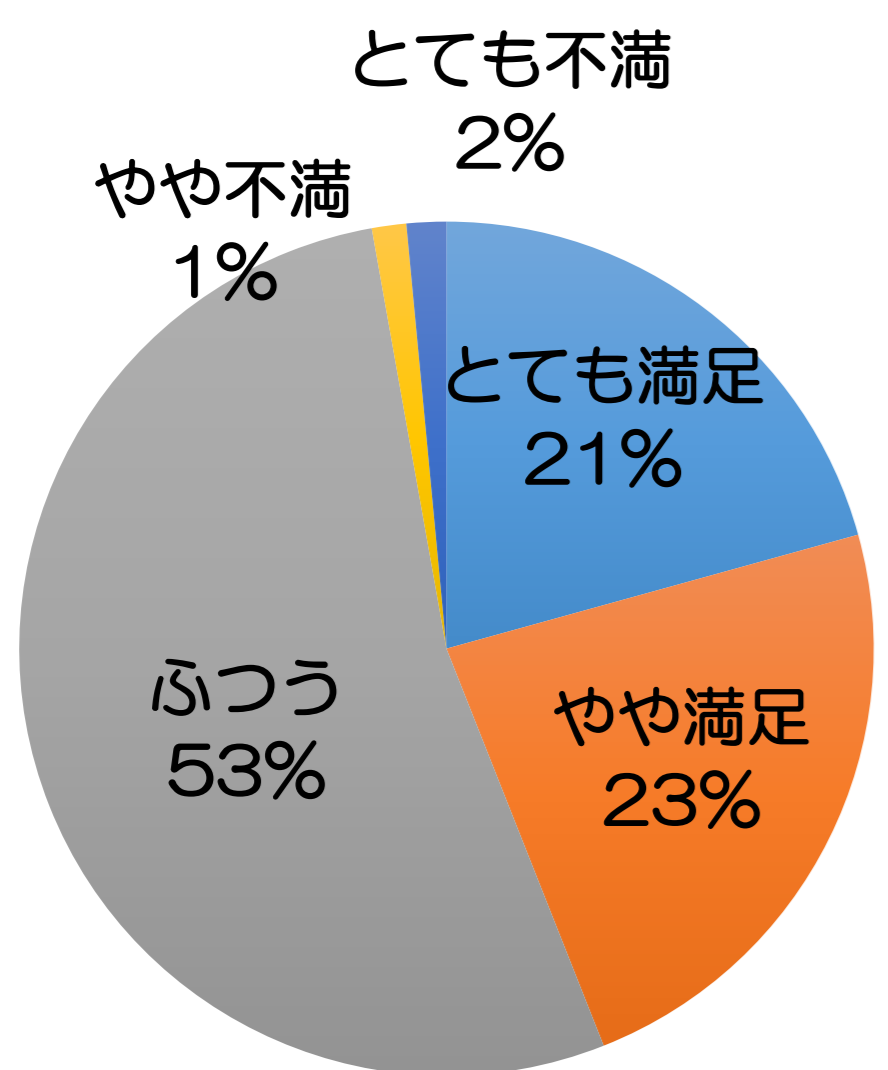
⑦ 要望や苦情への対応



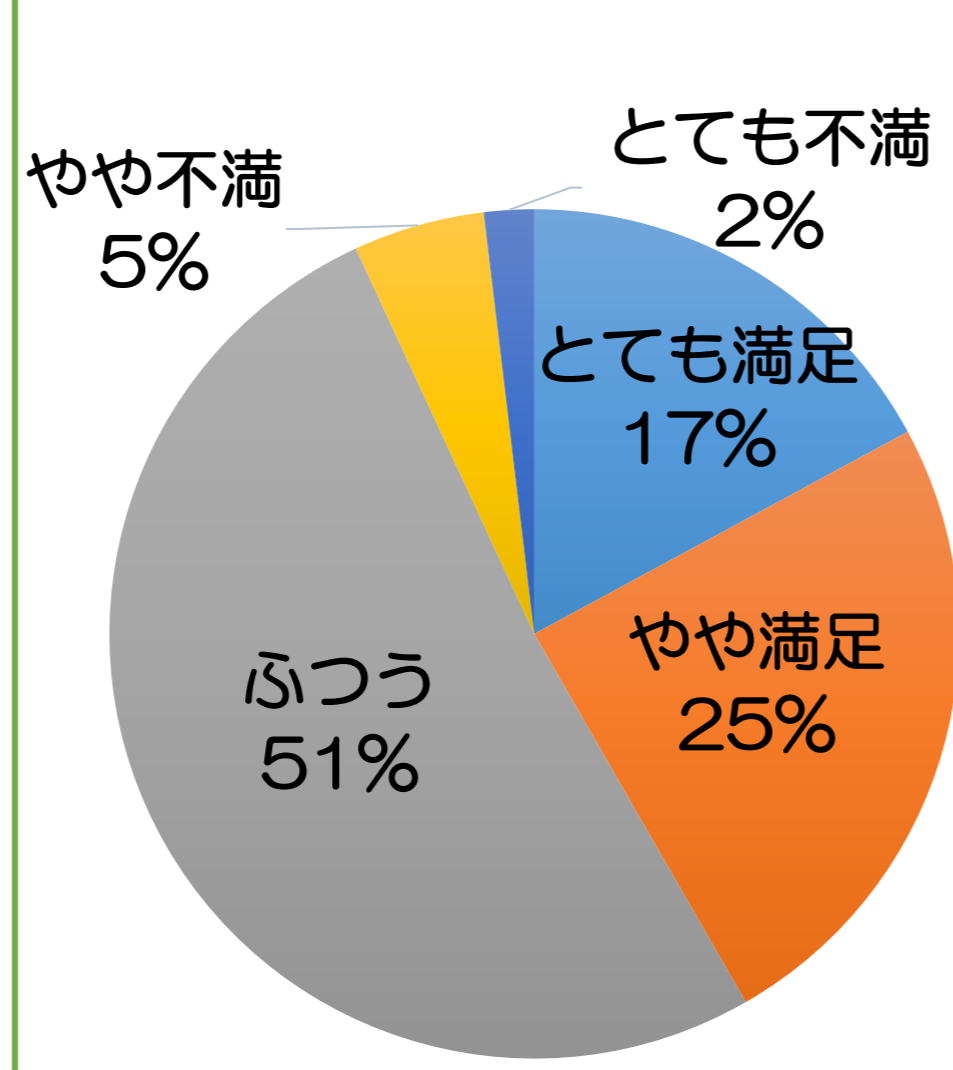
⑧ その他のスタッフの対応



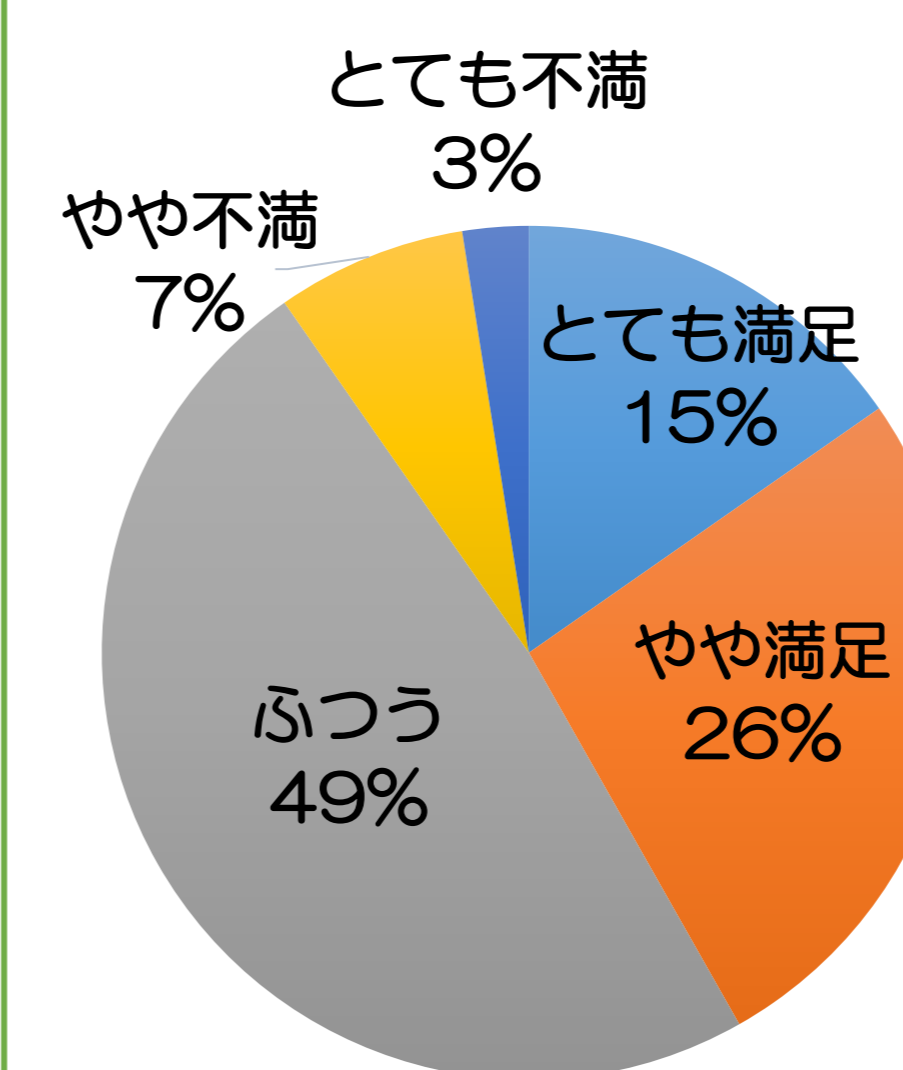
⑨ プライバシーの保護の対応



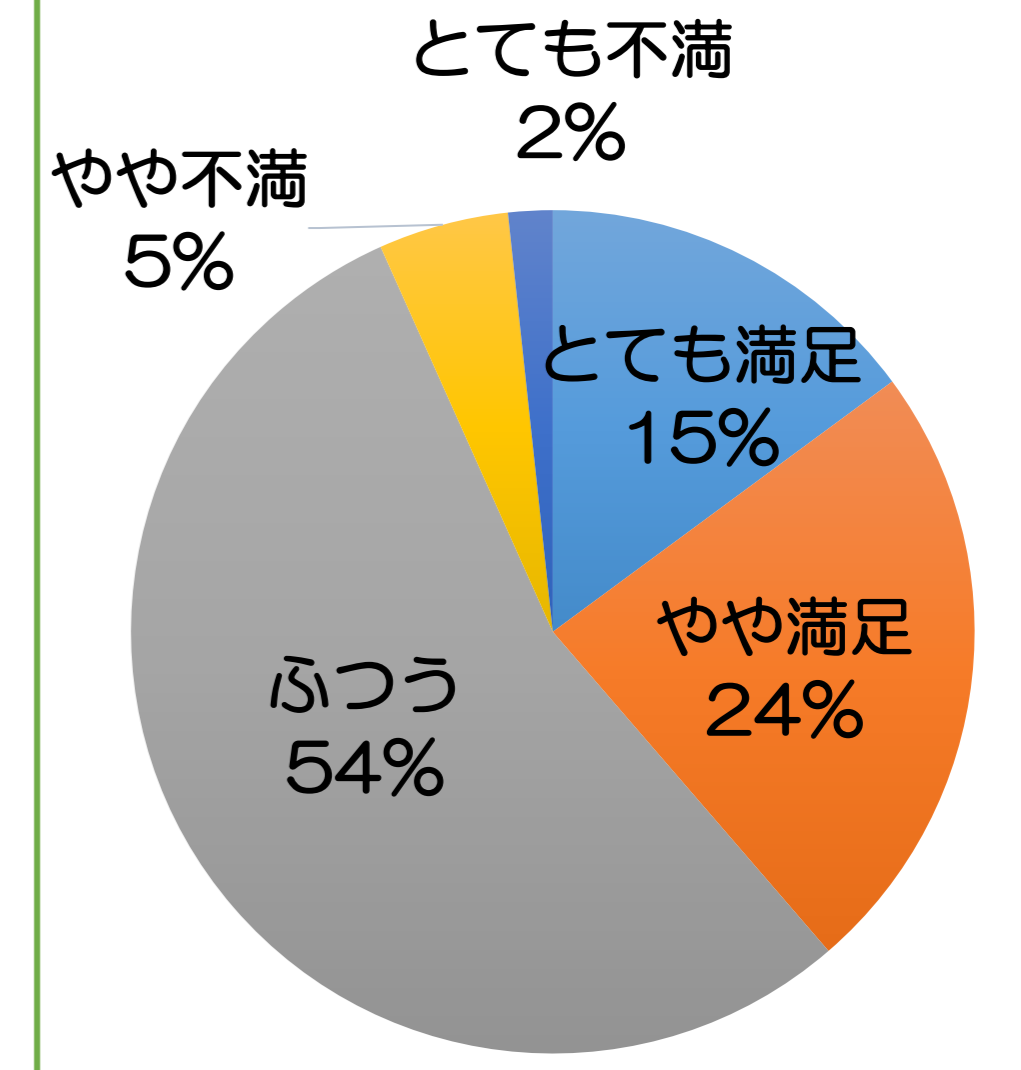
⑩ 精神的なケア



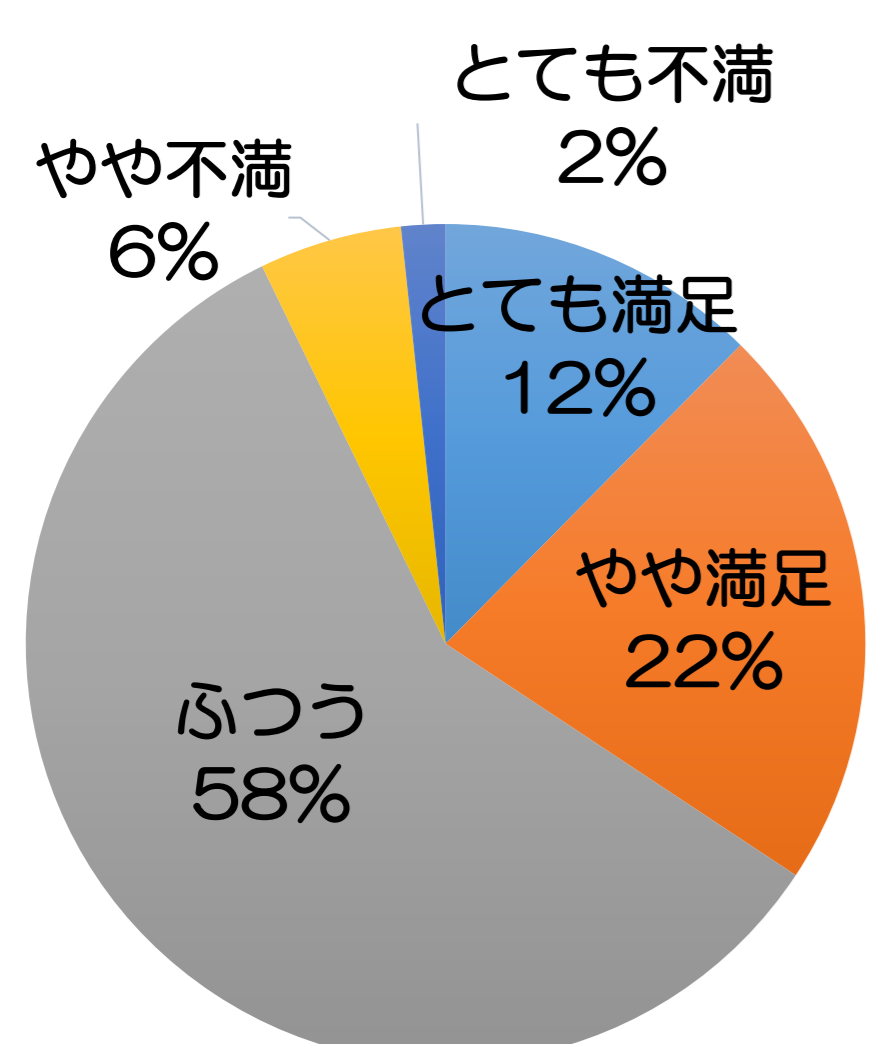
⑪ 痛みや症状を和らげる対応



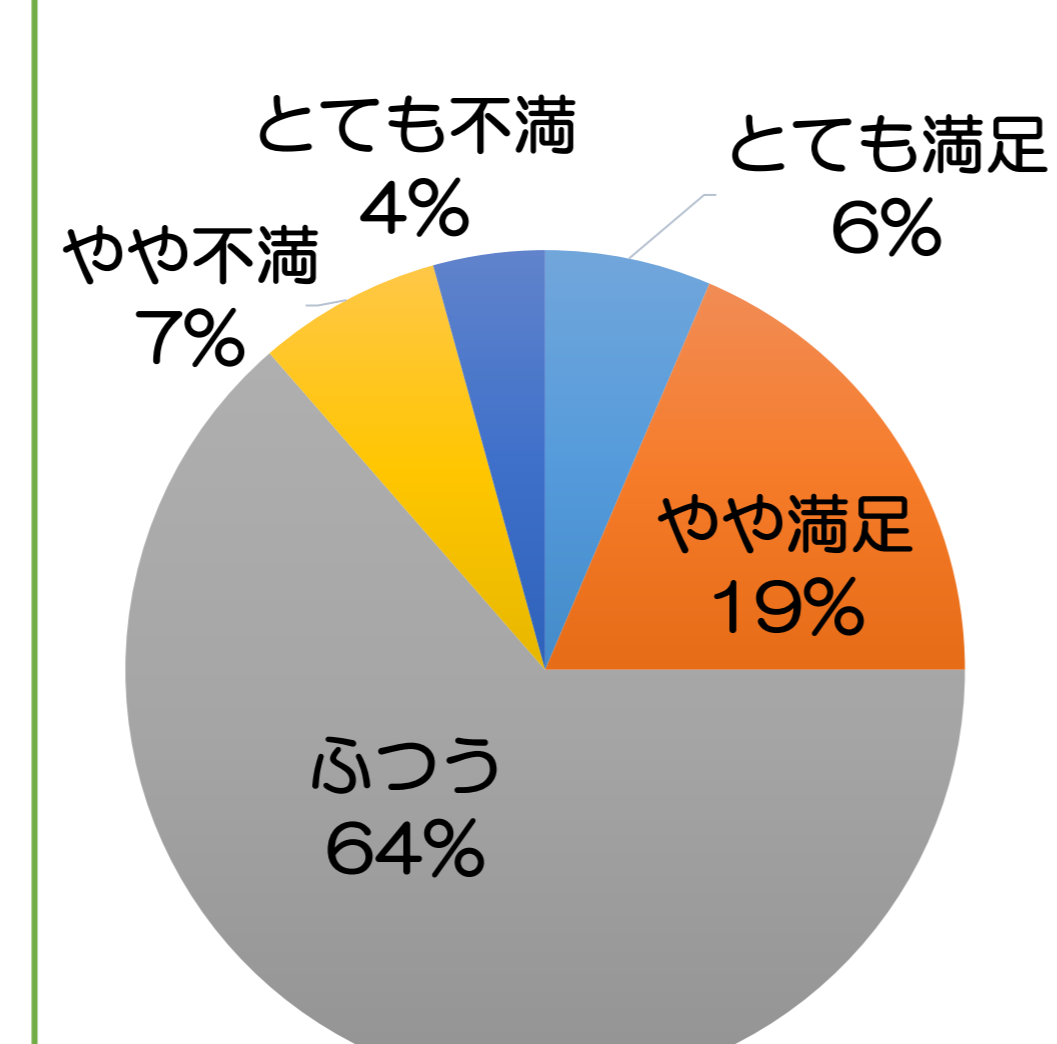
⑫ 案内や掲示



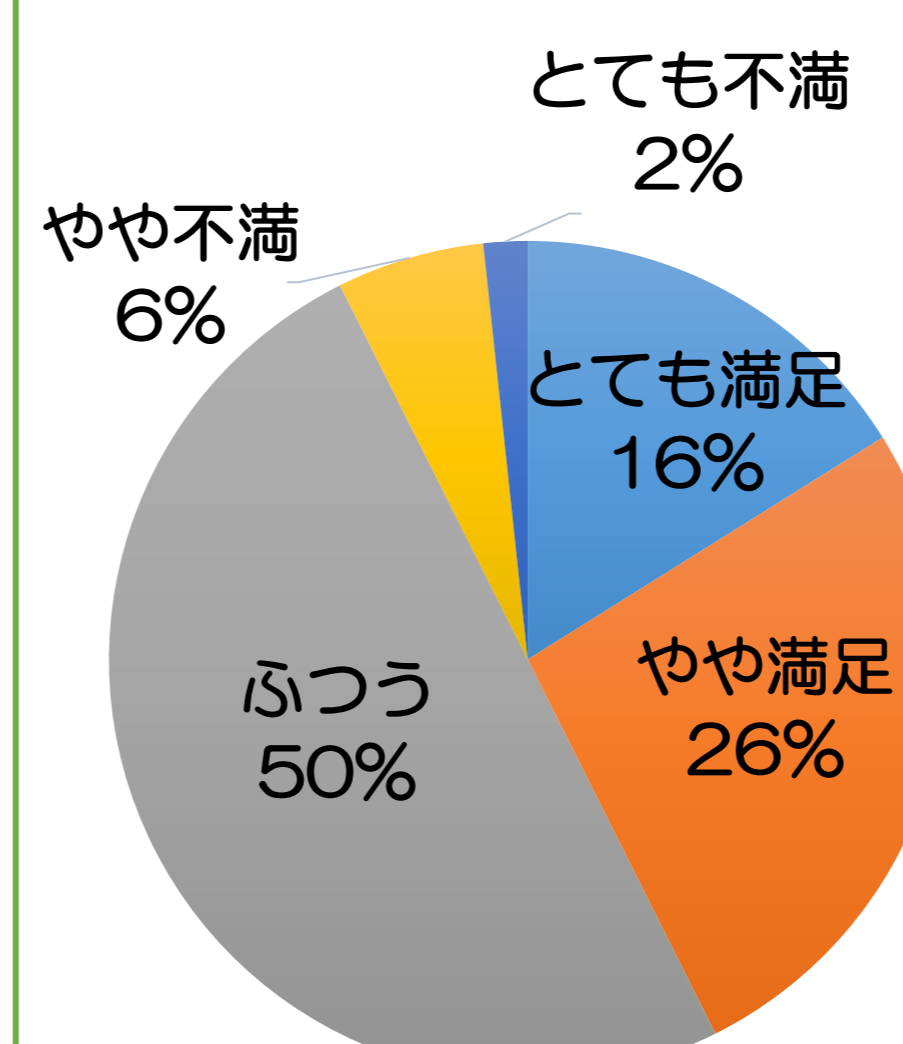
⑬ 案内や掲示



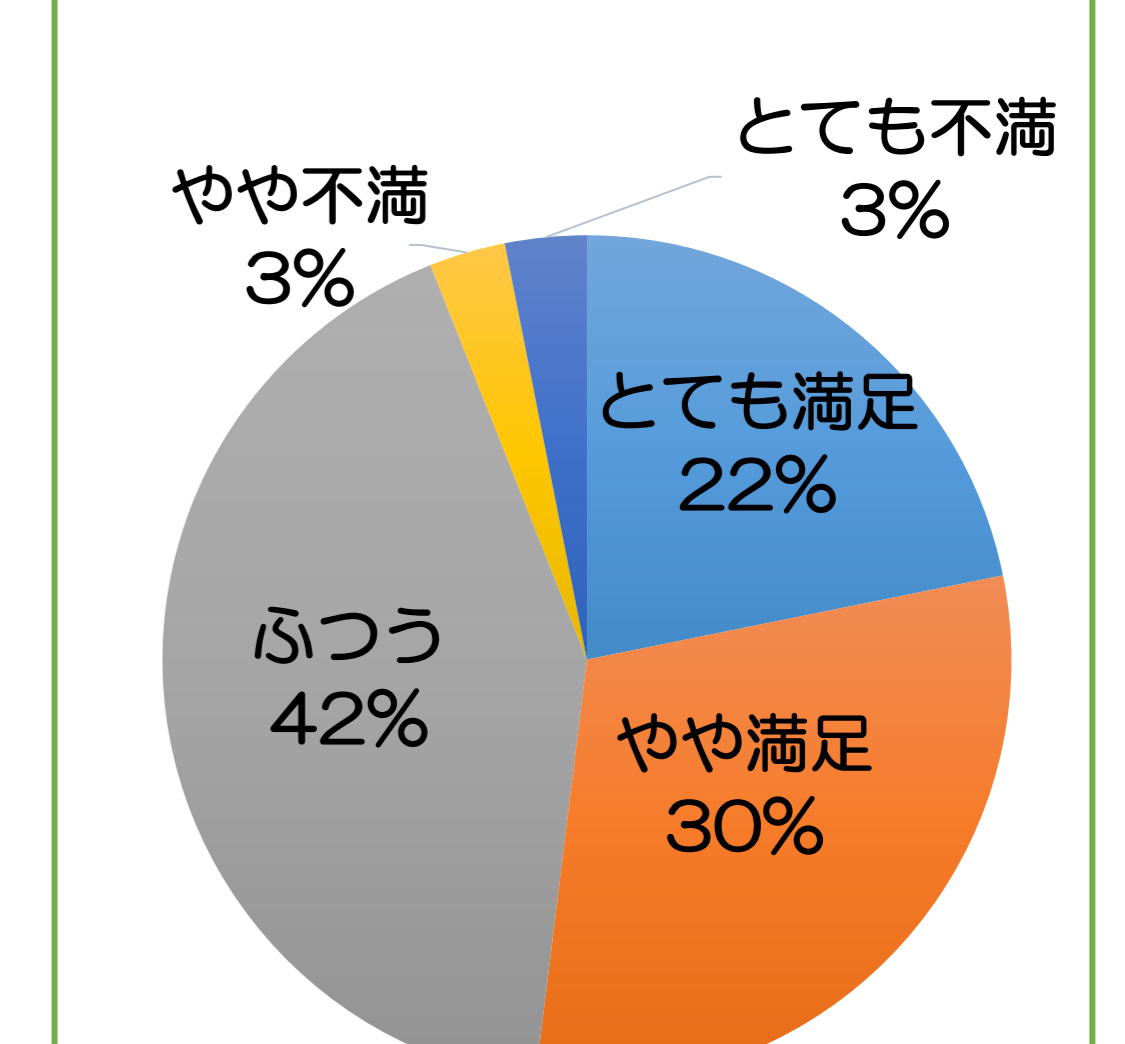
⑭ 食堂



⑮ 建物や設備

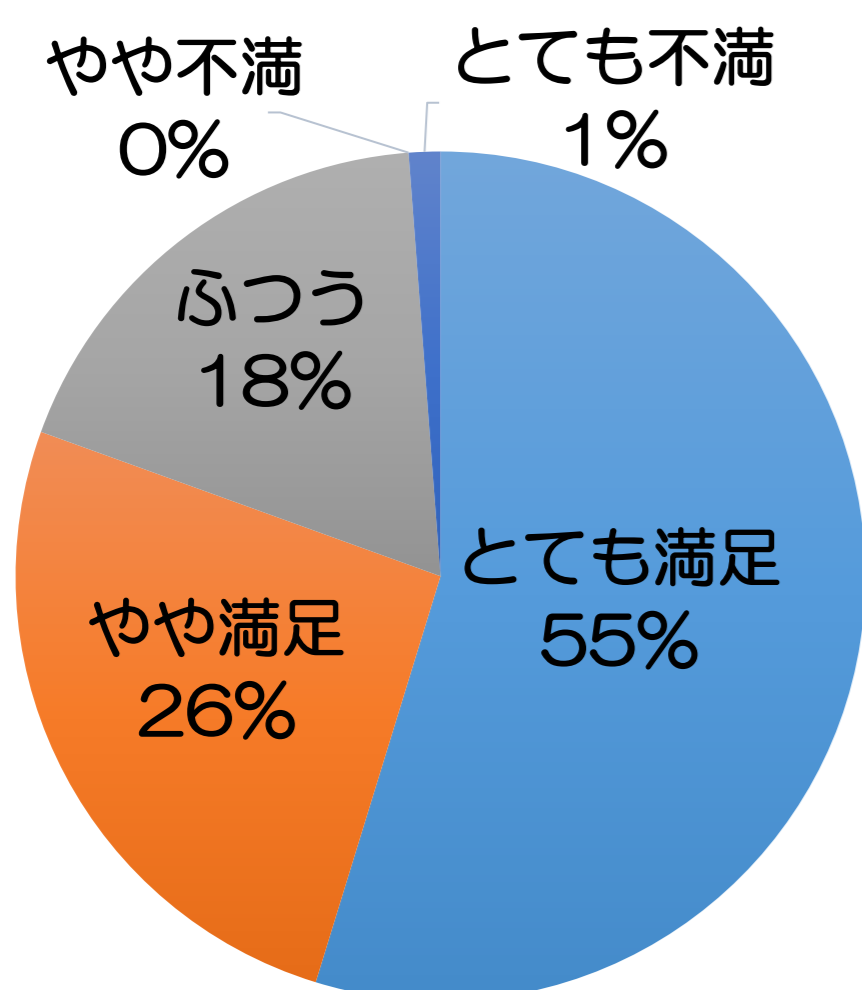


⑯ 総合評価

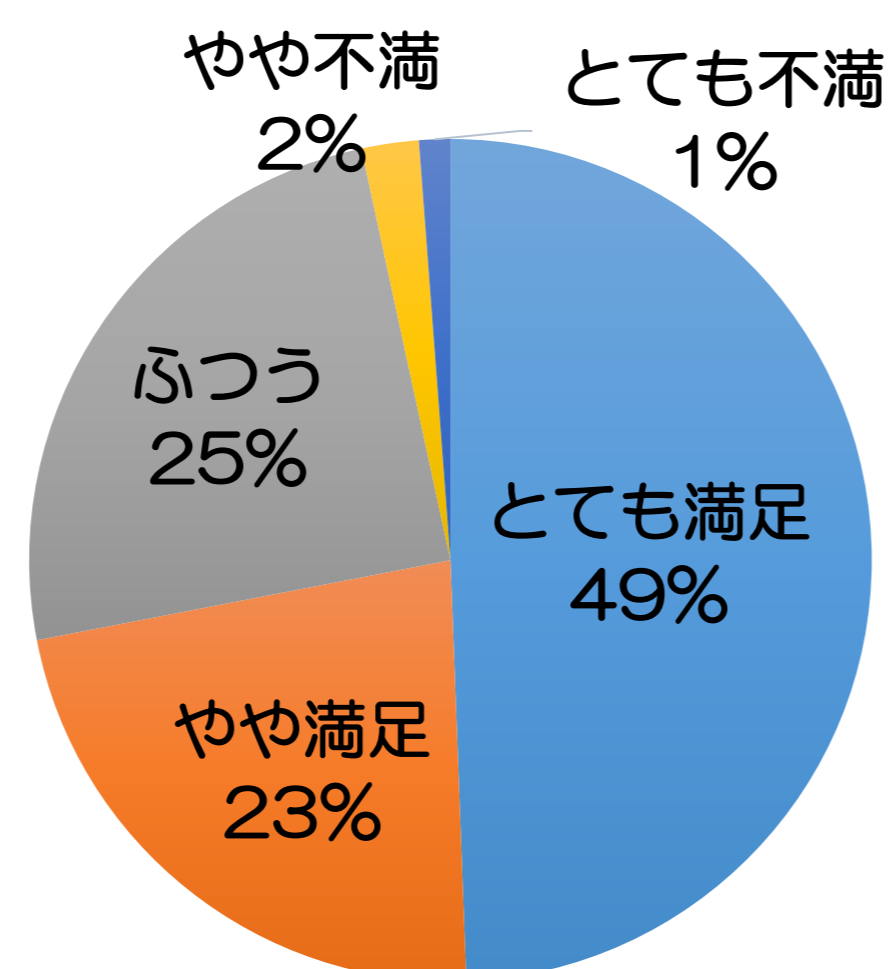


# 入院

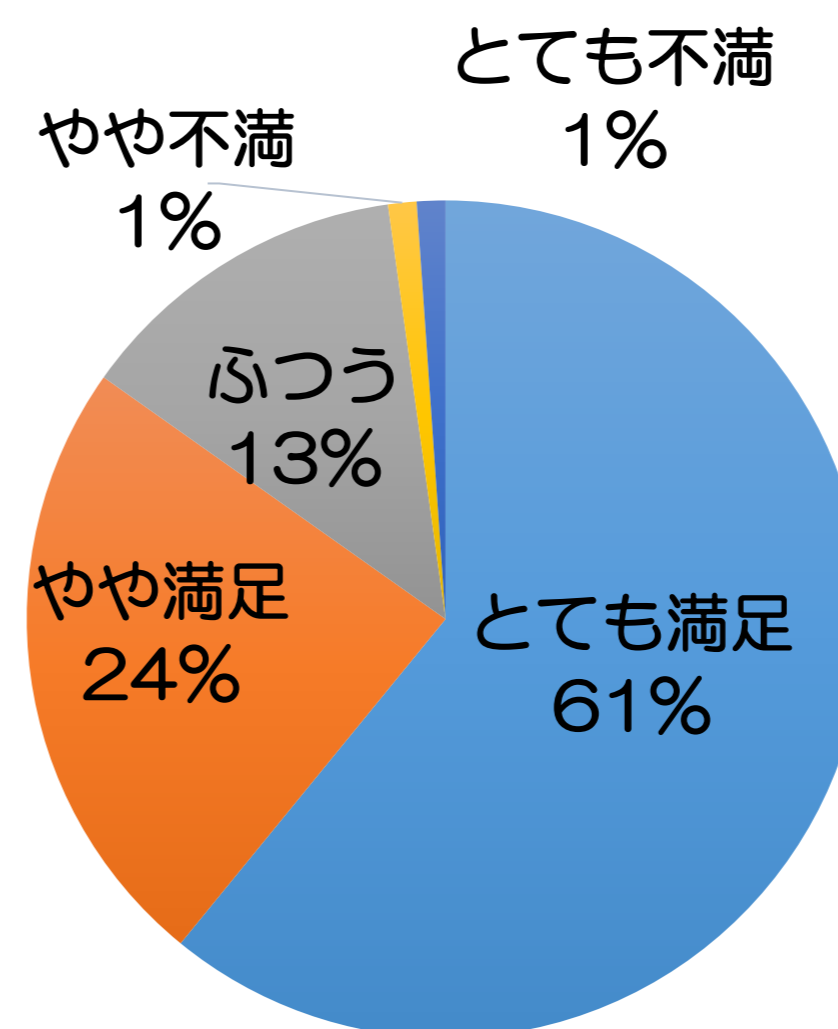
① 医師による診察・治療内容



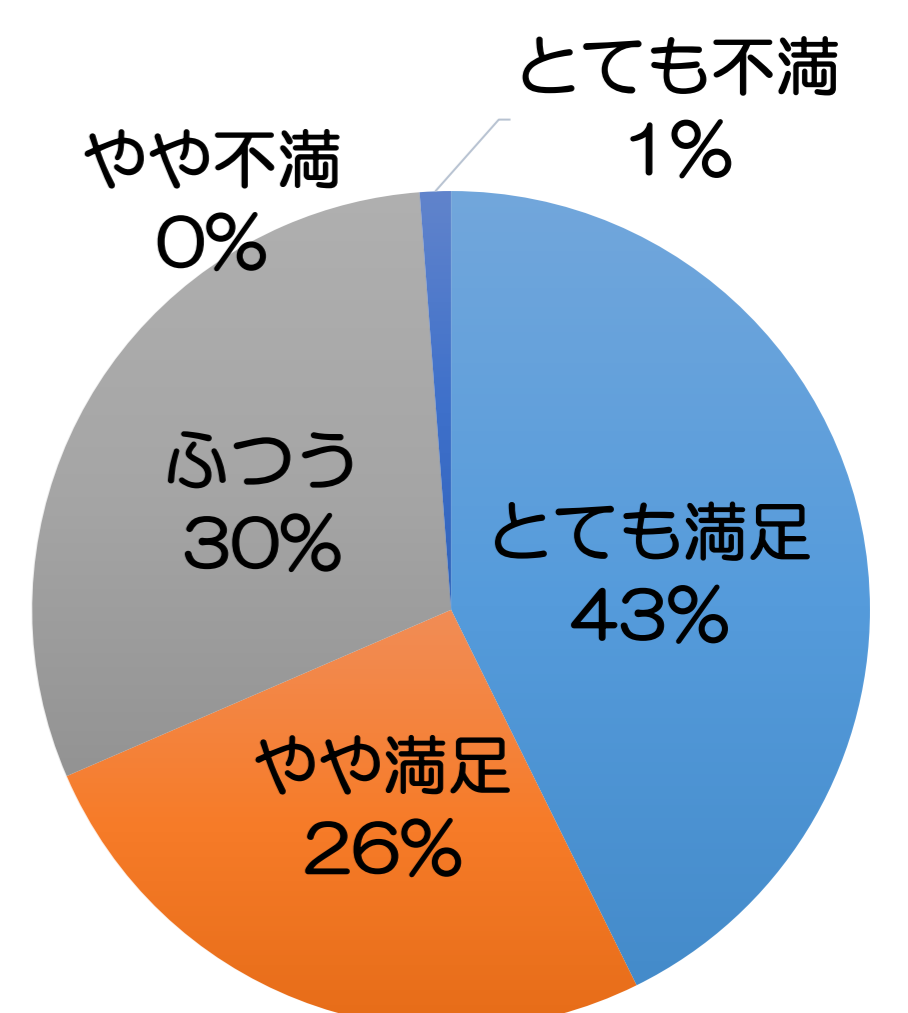
② 医師との対話



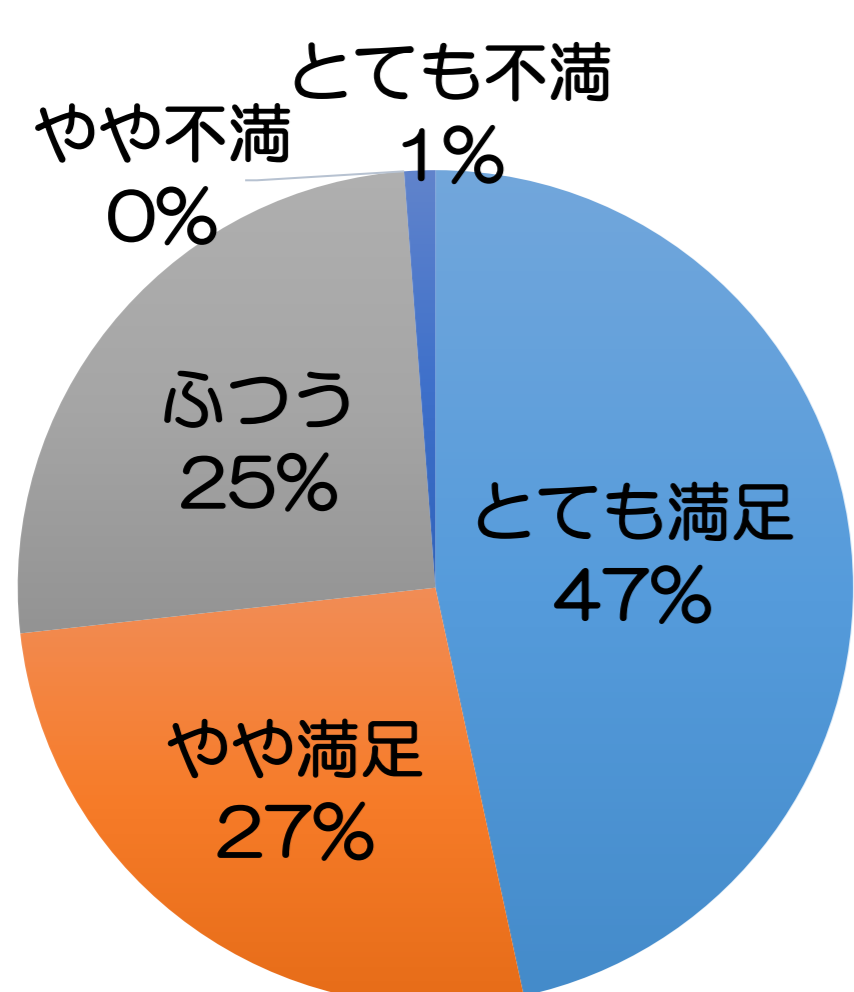
③ 看護師



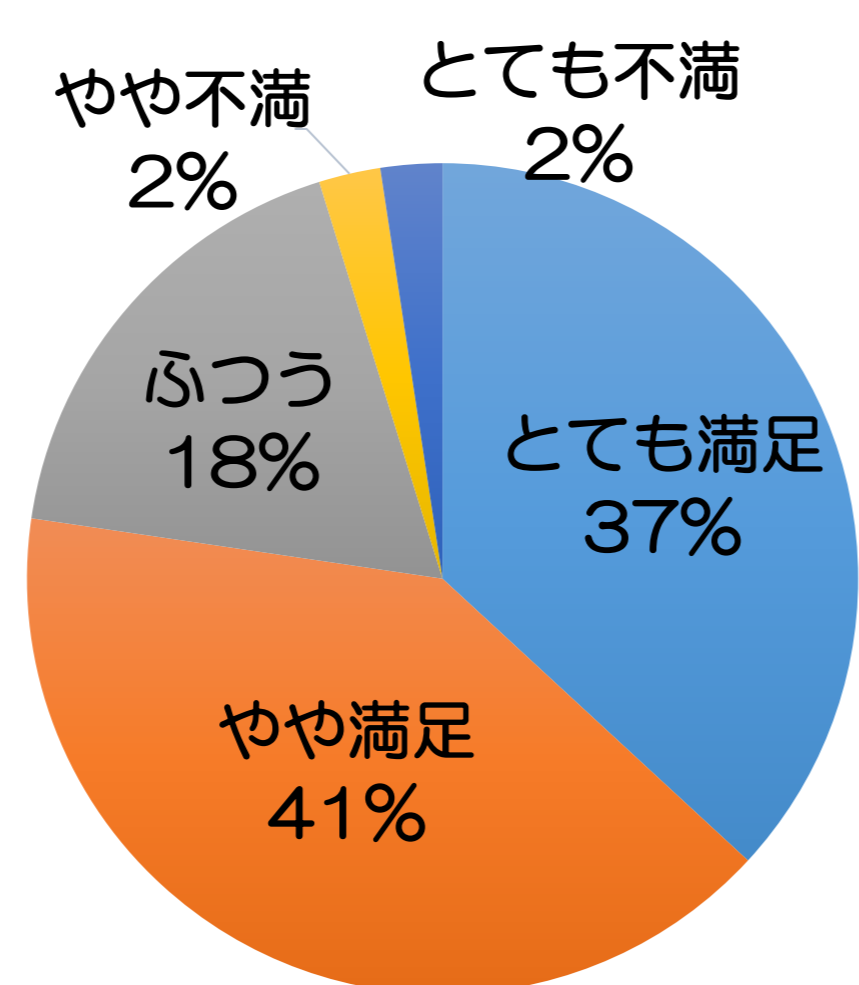
④ 事務職員



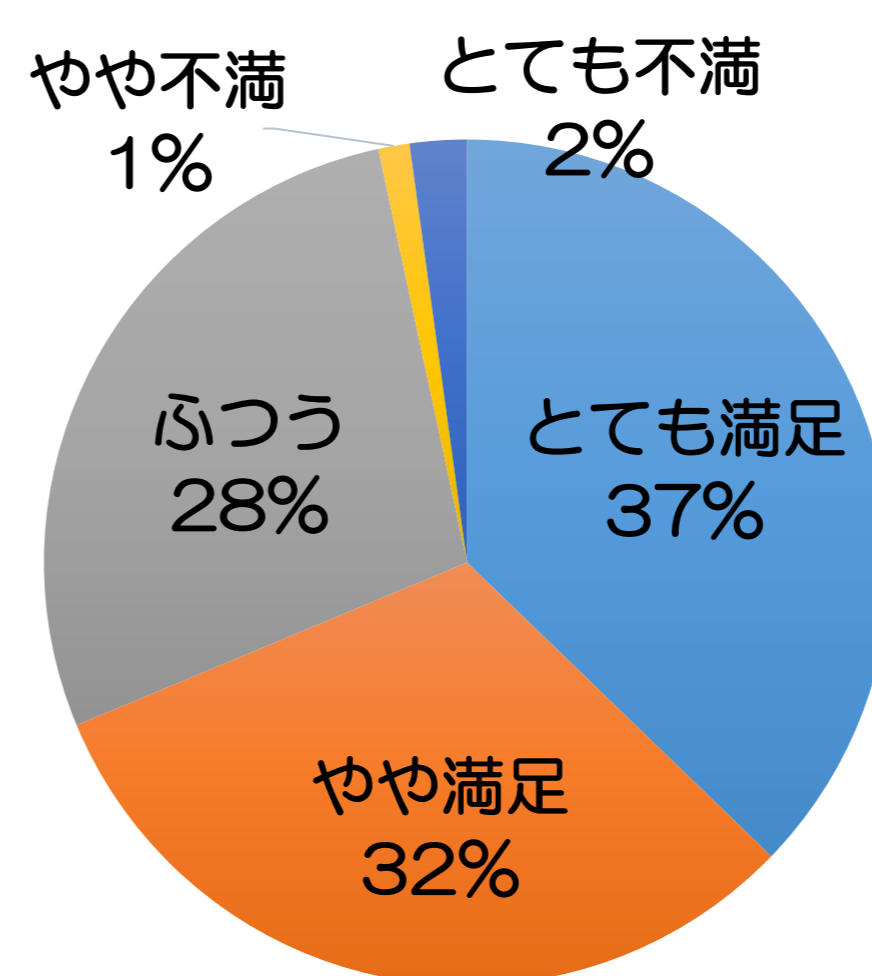
⑤ その他のスタッフの対応



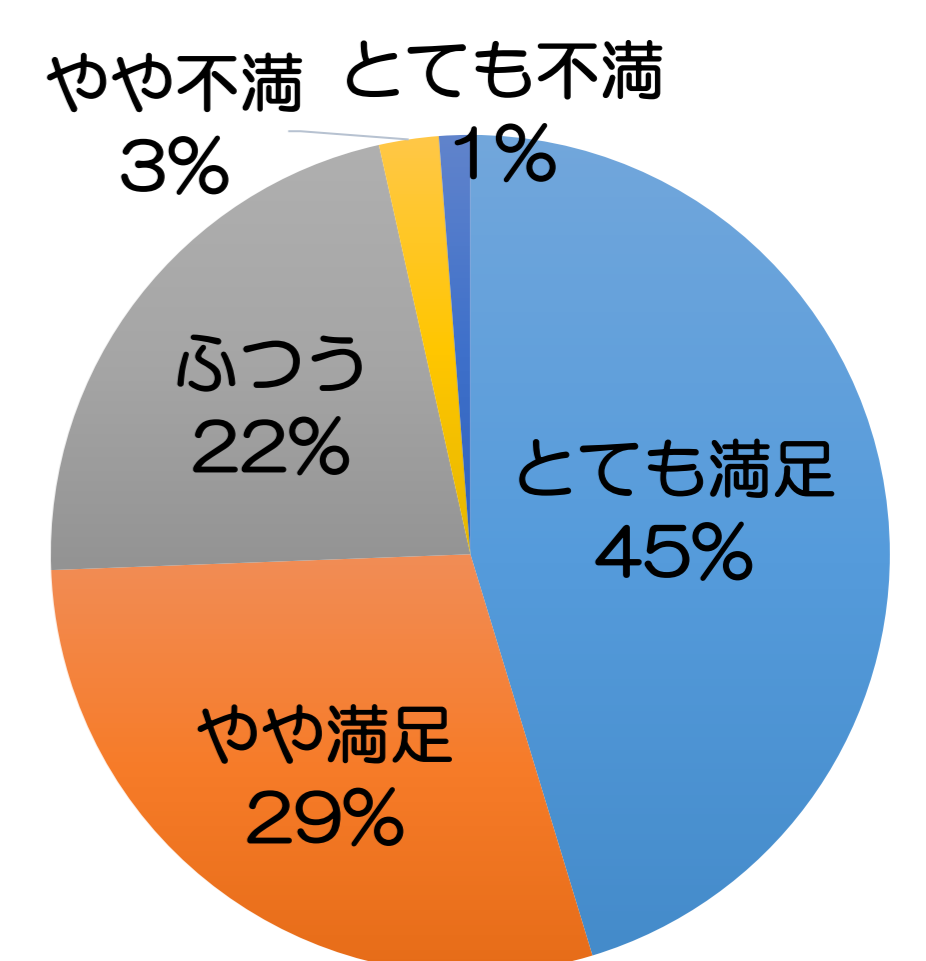
⑥ 痛みや症状を和らげる対応



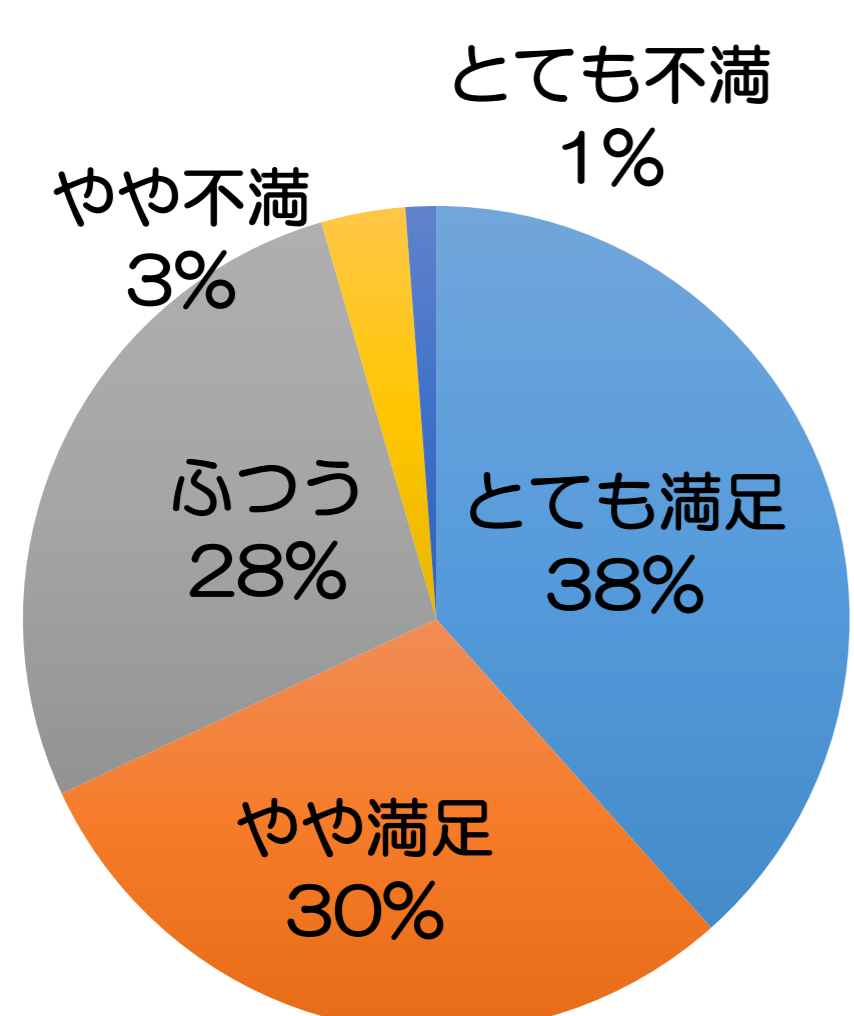
⑦ 精神的なケア



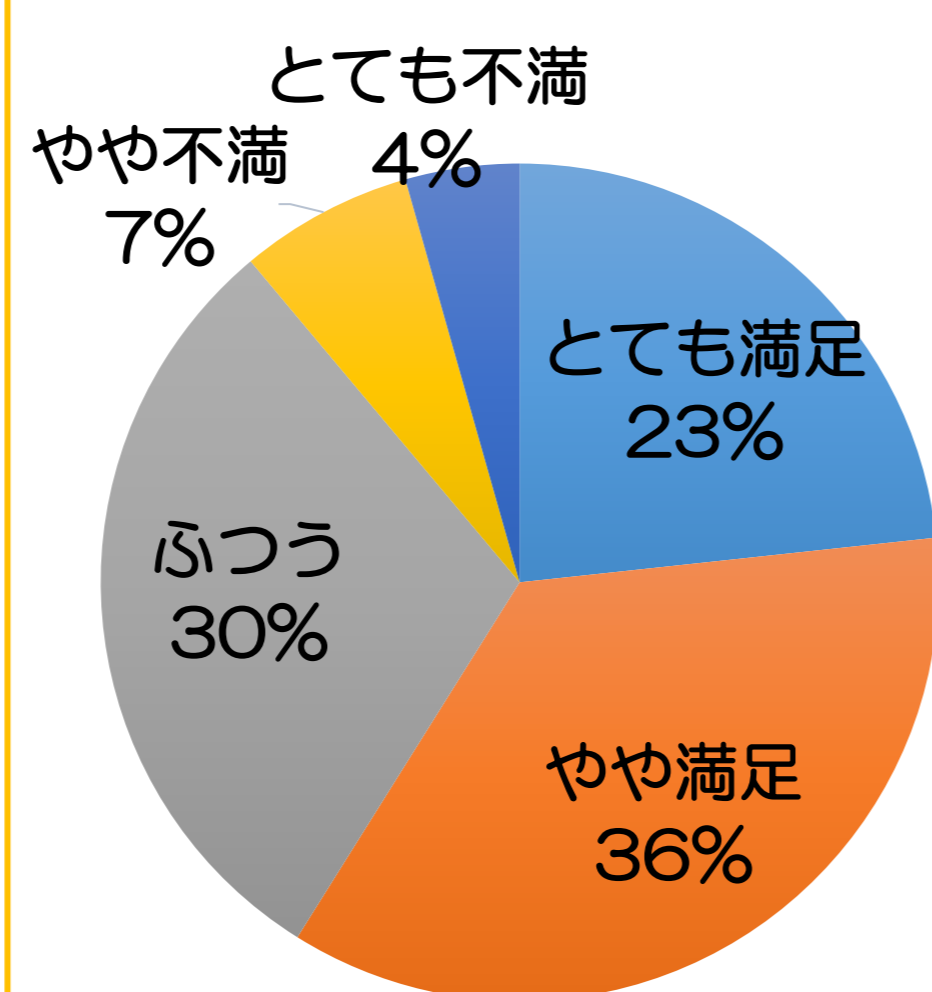
⑧ プライバシーの保護の対応



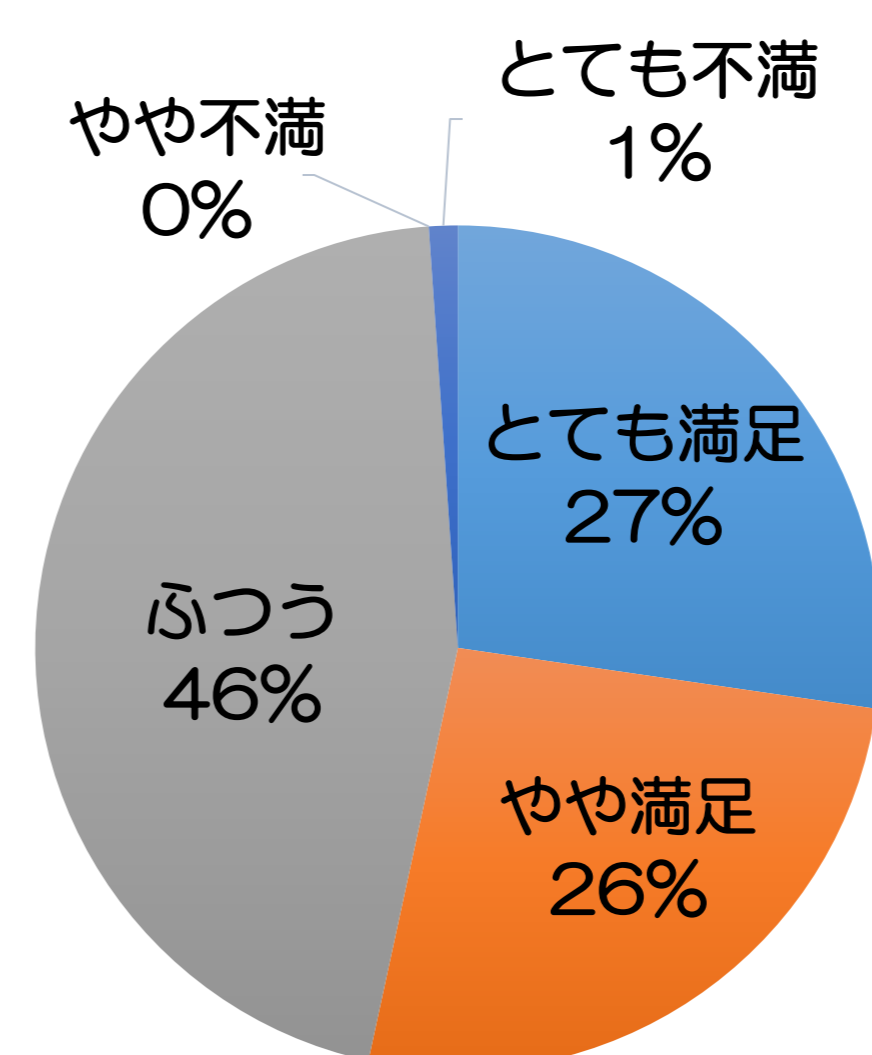
⑨ 病室・浴室・トイレなど



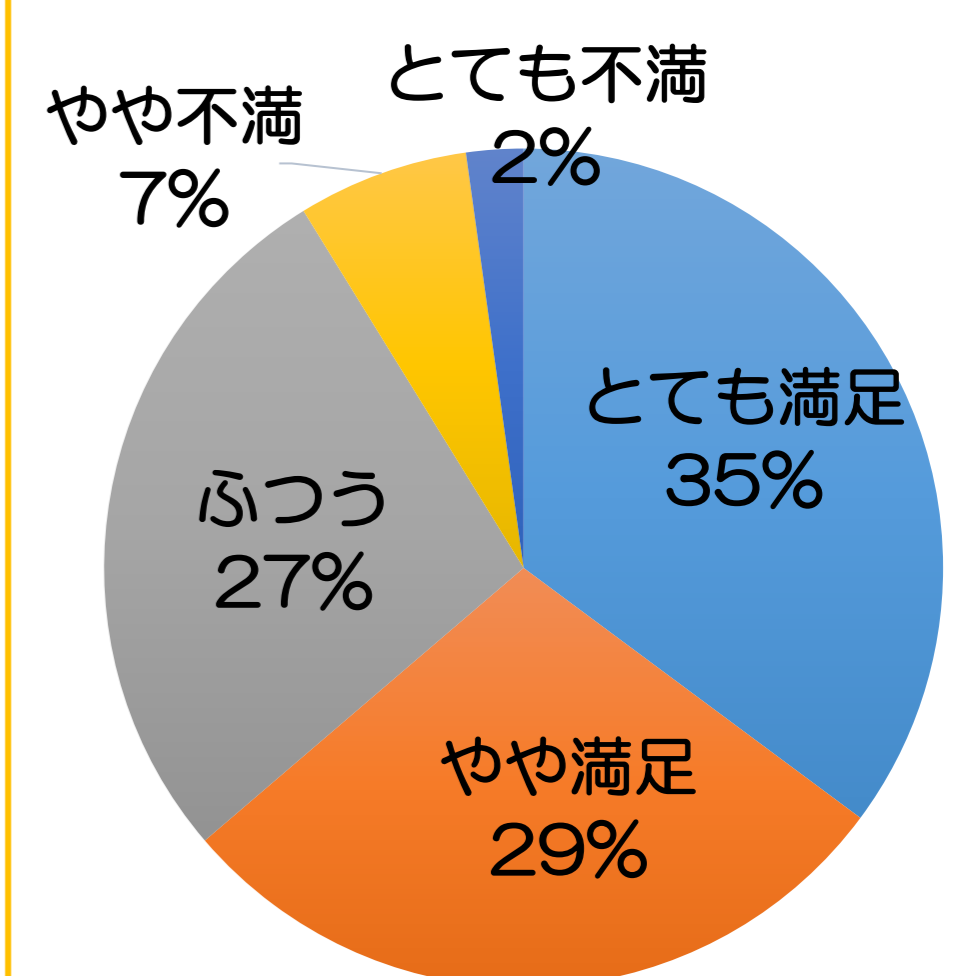
⑩ 食事の内容



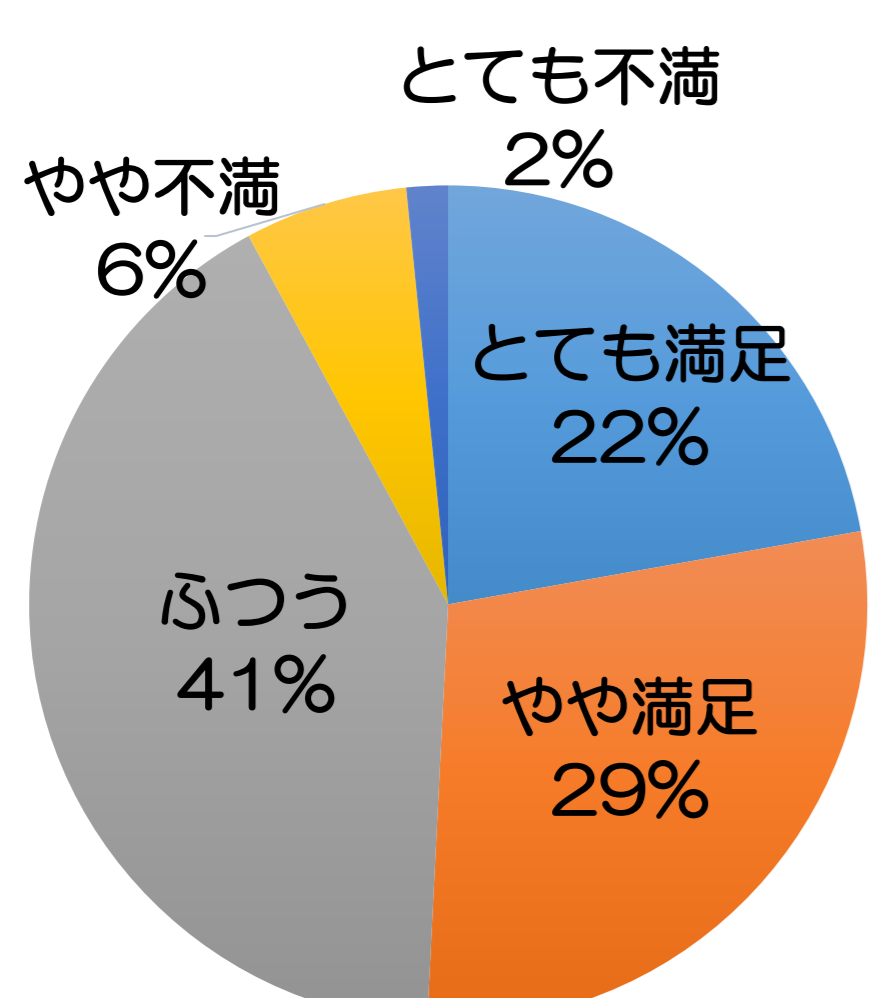
⑪ 案内や掲示



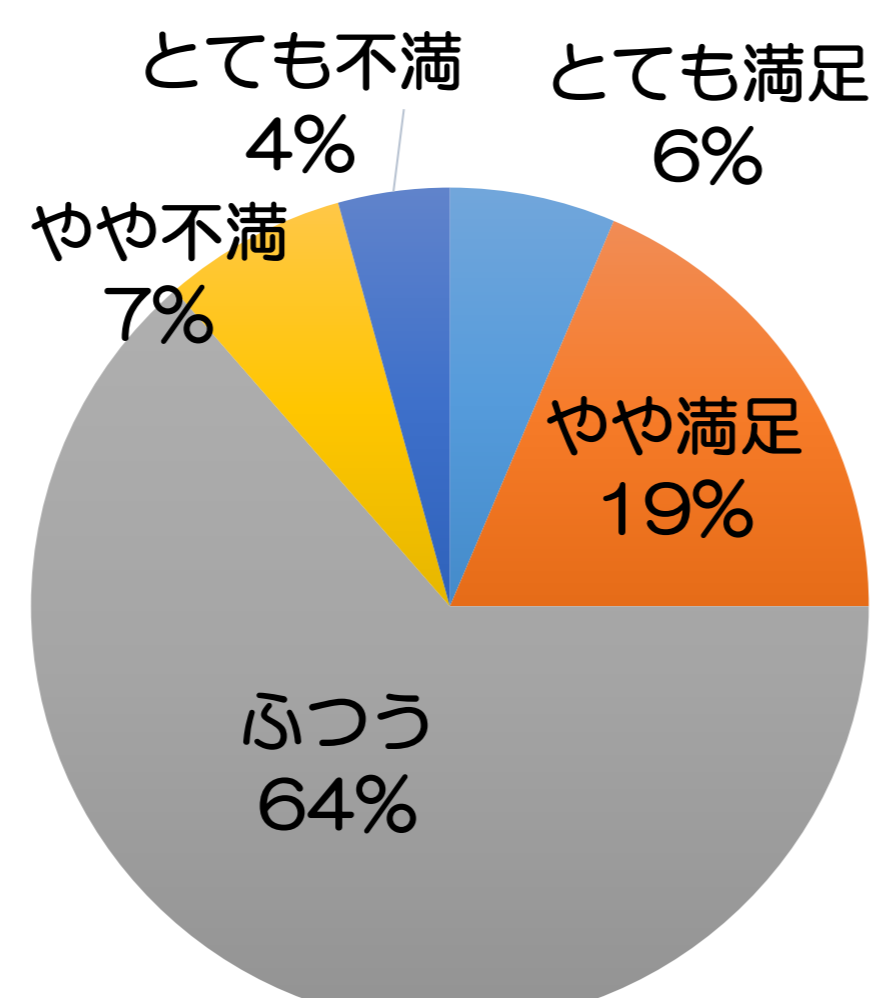
⑫ 建物や設備



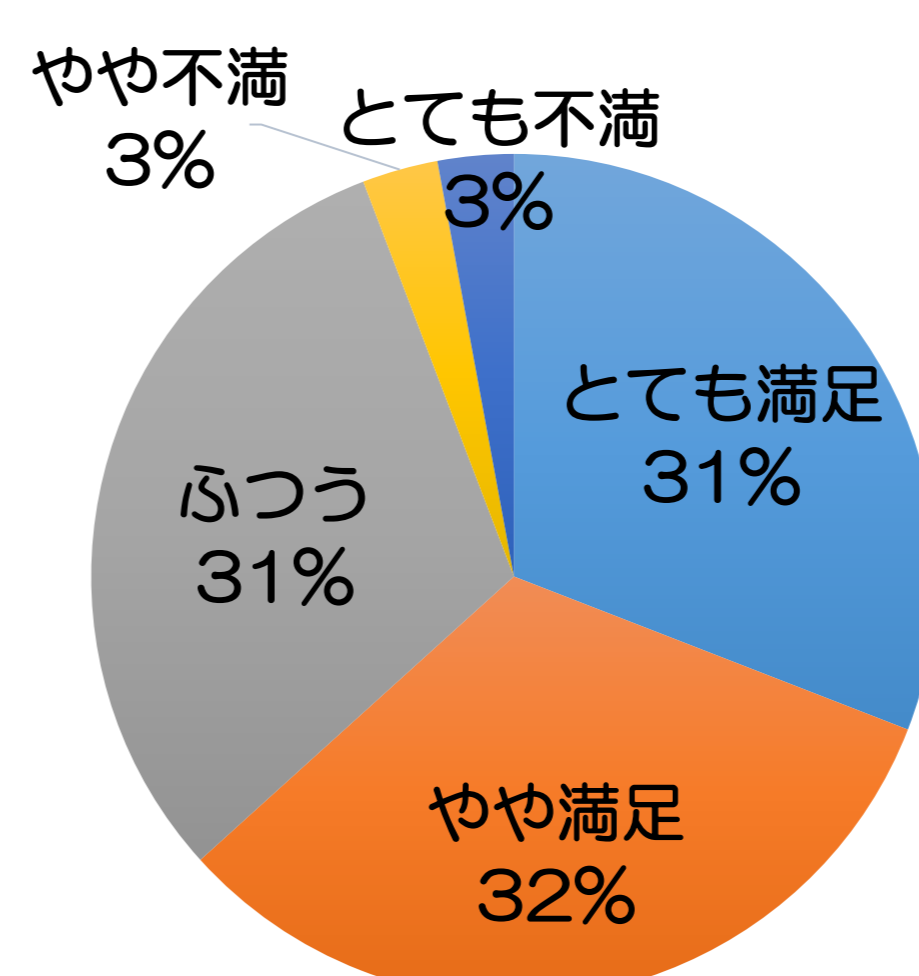
⑬ 売店



⑭ 食堂



⑮ 要望や苦情への対応



⑯ 総合評価

