

# 患者様満足度調査結果のご報告

令和6年11月11日(月)～16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

採血の時間がかかりすぎる。

時間帯によっては40分から1時間程お待ちいただく場合があります。特に火、水、金曜日の午前中は大変混み合っています。午後は比較的空いておりますので、午後の予約の方は予約時間に合わせてお越しいただくか、担当医と相談の上、診察日前日の午後などにお越しいただくと短い待ち時間で採血できるかと思っております。今後も待ち時間短縮を目指し改善を重ねていく所存ですので、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

軽い糖尿病でインスリン対応の食事でしたが、味が薄く、食べづらいと思われました。

当病院の特別食は塩分6gの食事を基準として献立を作成しています。佐野市は地域柄塩分の摂取量が多いとされています。退院後のお食事でもご参考になるように、まずは食事も治療の一環として食べていただいて、その味に慣れていただければと思います。今後、食事制限の範囲で献立の工夫等していきたいと思っております。

担当医が突然変わってしまう  
(医師の異動を知らせてほしい)

このたびは、担当医の変更についてご不安を感じられたとのこと、申し訳ございません。当院では、診療の質を維持し、より多くの患者さまに適切な医療を提供するため、医師の異動が必要になる場合がございます。しかしながら、突然の担当医の変更により、患者さまにご不安を与えてしまったことを深くお詫び申し上げます。担当医が変更となる際には、診療の引き継ぎをしっかりと行い、継続的な診療ができるよう改善してまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。今後も患者さまに安心して受診していただけるよう努めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたら、お知らせください。

入院中看護師さんに病室来て頂くようお願いしましたが、暫く来て頂けず不安でした。

この度は不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。スタッフ間で話し合い、すぐに対応が難しい場合は他のスタッフへ依頼したり、お待ちいただく場合は時間の目安を伝えるなどの対応をとらせていただきたいと思います。患者さんが安心して療養できるよう努めさせていただきます。

開業医の紹介がないと受診出来ない診療科がありますが不可能な場合あり、受診可能な対応をぜひお願いします

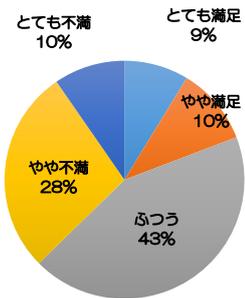
当院は2人主治医制を推進しております。「2人主治医制」は当院の医師と、かかりつけ医が連携して治療を行っていくことで、紹介状はとても大切なものです。そして初診時選定療養費のご負担もなくなりますので初診時には紹介状をお持ちいただきますようご理解とご協力をお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。

救急や夜間でももう少し小児科対応増やして欲しいです。治るようにお薬を処方して欲しい。

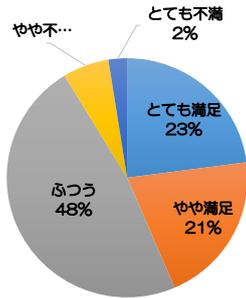
貴重なご意見ありがとうございます。救急や夜間の小児科対応について、ご不便をおかけし申し訳ございません。お子さまの体調が急変した際に、十分な対応が受けられないと感じられることは、ご家族にとって大変なご不安につながるかと存じます。現在、当院では小児科の救急・夜間対応をできる限り充実させるよう努めておりますが、医師の勤務体制や診療可能な範囲に限りがあるため、十分に対応できない場合がございます。いただいたご意見を参考にしながら、今後の診療体制の見直しを検討してまいります。また、お薬の処方についても、ご心配をおかけし申し訳ございません。患者さまの症状に応じた適切な処方方を心がけておりますが、ご不明な点やご要望がございましたら、診察時に遠慮なくご相談ください。

# 外来

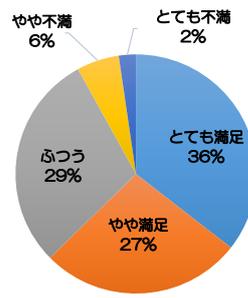
① 診察までの待ち時間



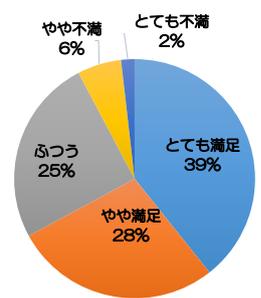
② 診察時間



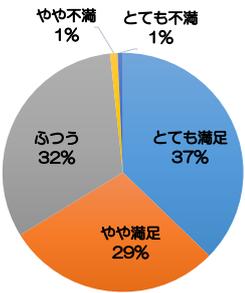
③ 医師による診療・治療内容



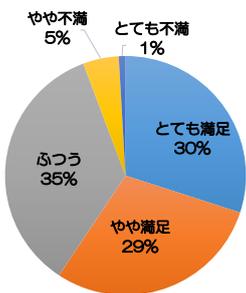
④ 医師との対話



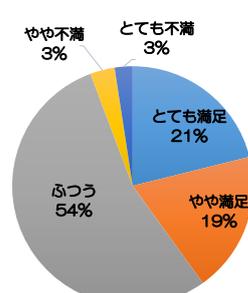
⑤ 看護師について



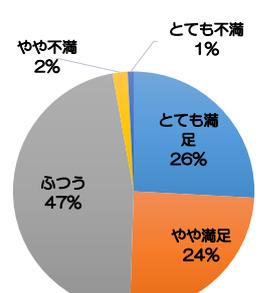
⑥ 事務職員について



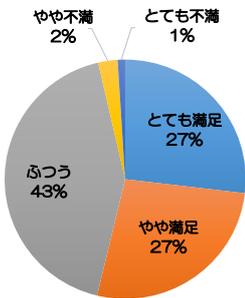
⑦ 要望や苦情への対応



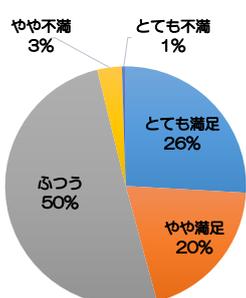
⑧ その他のスタッフの対応



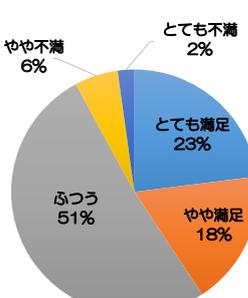
⑨ 職員の接遇



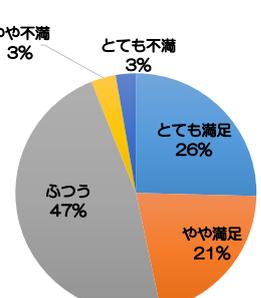
⑩ プライバシーの保護の対応



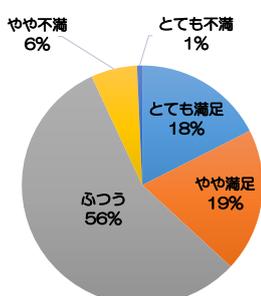
⑪ 精神的なケア



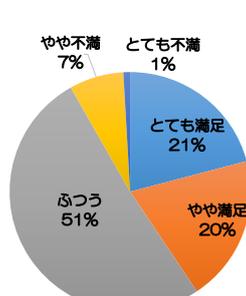
⑫ 痛みや症状を和らげる対応



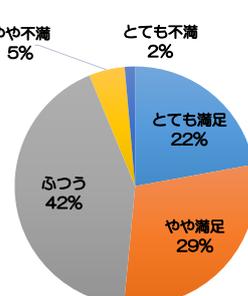
⑬ 案内や掲示



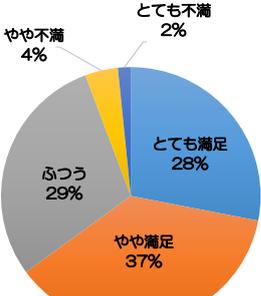
⑭ 売店



⑮ 建物や設備

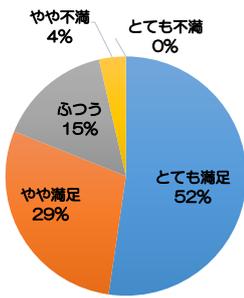


⑯ 総合評価

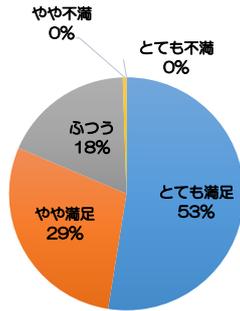


# 入院

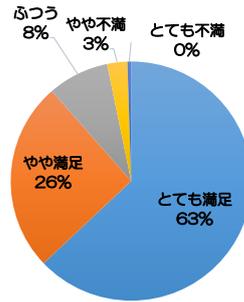
① 医師による診察・治療内容



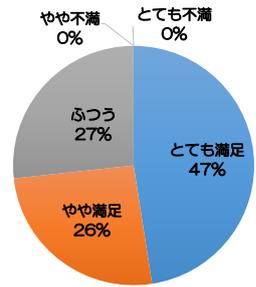
② 医師との対話



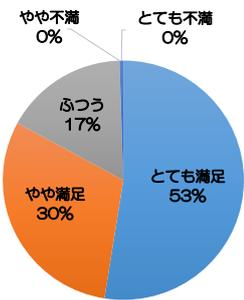
③ 看護師について



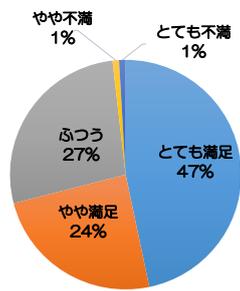
④ 事務職員について



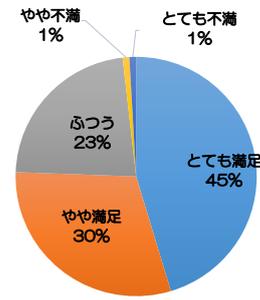
⑤ その他のスタッフの対応



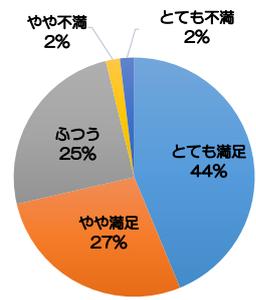
⑥ 職員の接遇



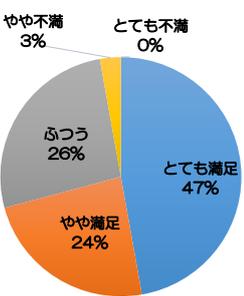
⑦ 痛みや症状を和らげる対応



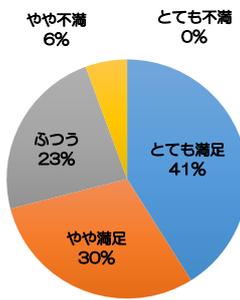
⑧ 精神的なケア



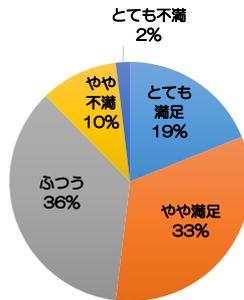
⑨ プライバシーの保護の対応



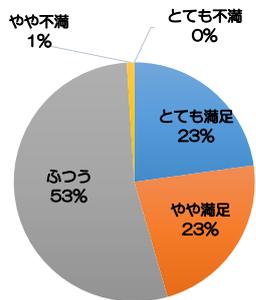
⑩ 病室・浴室・トイレなど



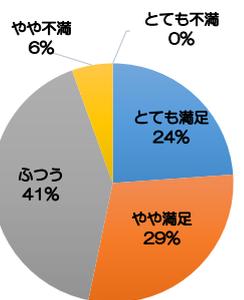
⑪ 食事の内容



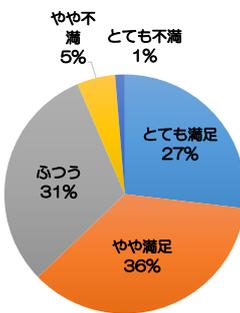
⑫ 案内や掲示



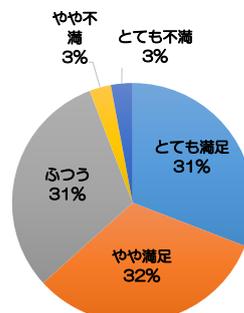
⑬ 建物や設備



⑭ 売店



⑮ 要望や苦情への対応



⑯ 総合評価

