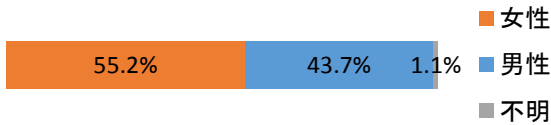


外来患者様満足度調査 結果のご報告 JA佐野厚生総合病院

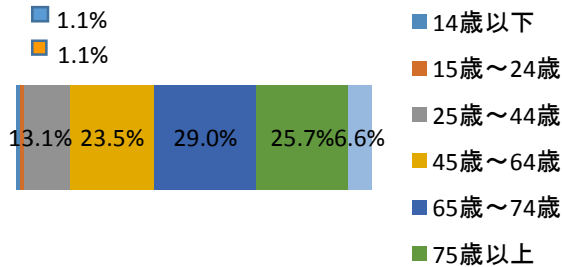
当院では平成29年10月3日患者様満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果をご報告いたします。

配布数 216枚
回収率 85 %
回答数 183枚

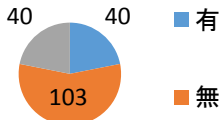
性別



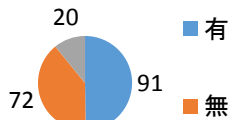
年齢



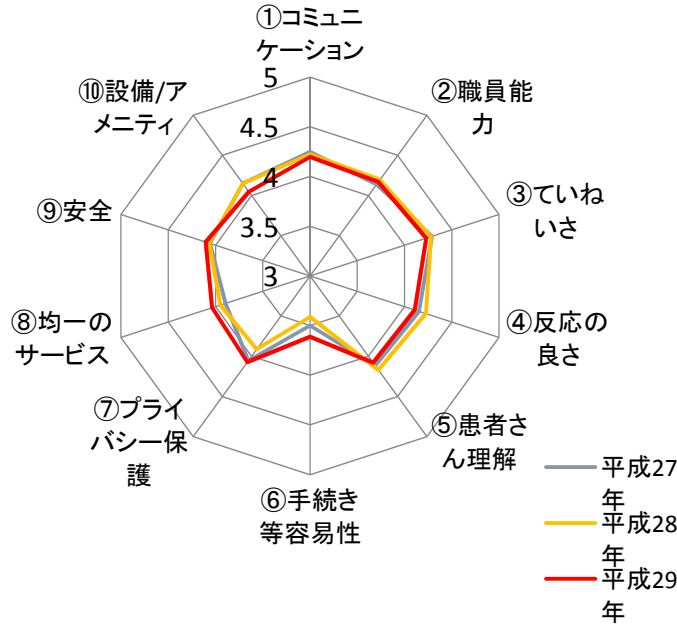
紹介状 (人)



お薬(人)

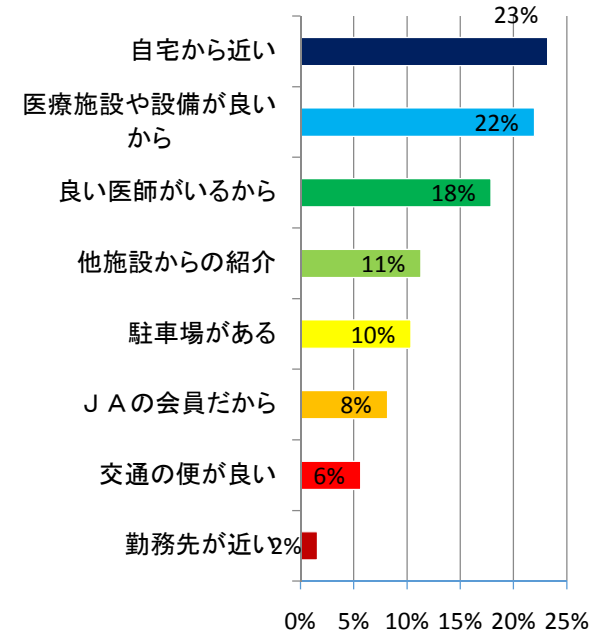


外来満足度



- 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)

選択理由



今年のアンケートの結果から、昨年と比べ「手続きの容易性」が大きく向上したことがわかりました。これは薬の受け渡しが院外処方となり、院内での待ち時間が短縮されたことが要因になったと考えます。また「安全」「均一のサービス」「プライバシーの保護」など昨年よりも評価されている項目がある中、「患者さん理解」「ていねいさ」「反応の良さ」が若干低下しております。医療は人に接する仕事です。この結果をしっかりと受けとめ、皆様が安心して当院を受診していただくために、一人一人が意識を高く持つよう精進していきます。ご協力ありがとうございました。



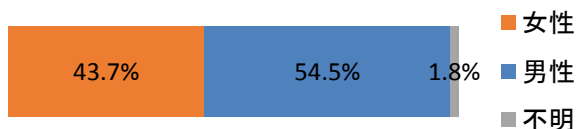
入院患者様満足度調査 結果のご報告

JA佐野厚生総合病院

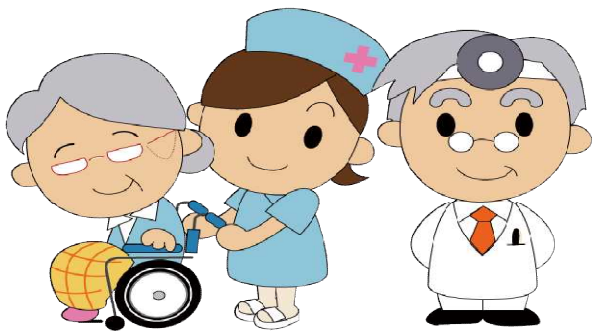
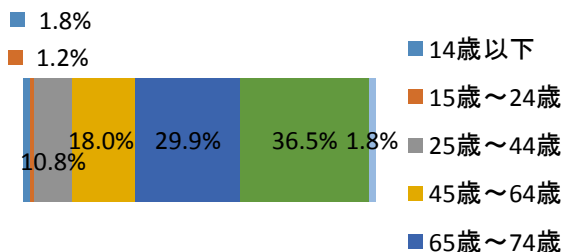
当院では平成29年10月3日患者様満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果をご報告いたします。

配布数 195枚
回答数 170枚 回収率 87%

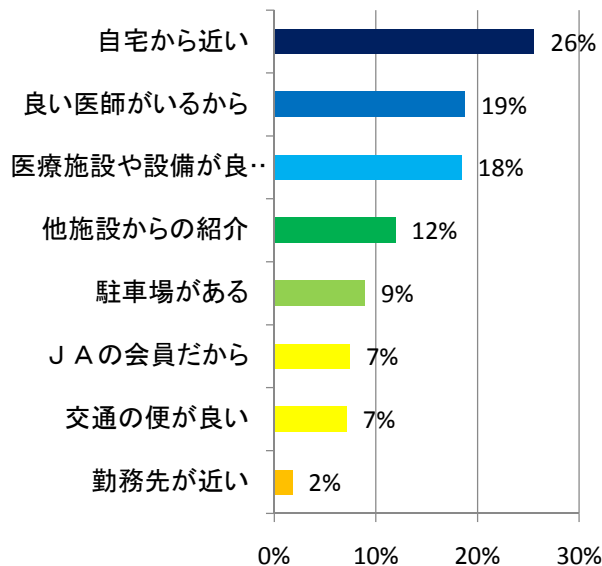
性別



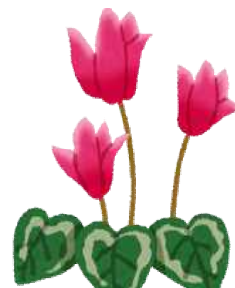
年齢



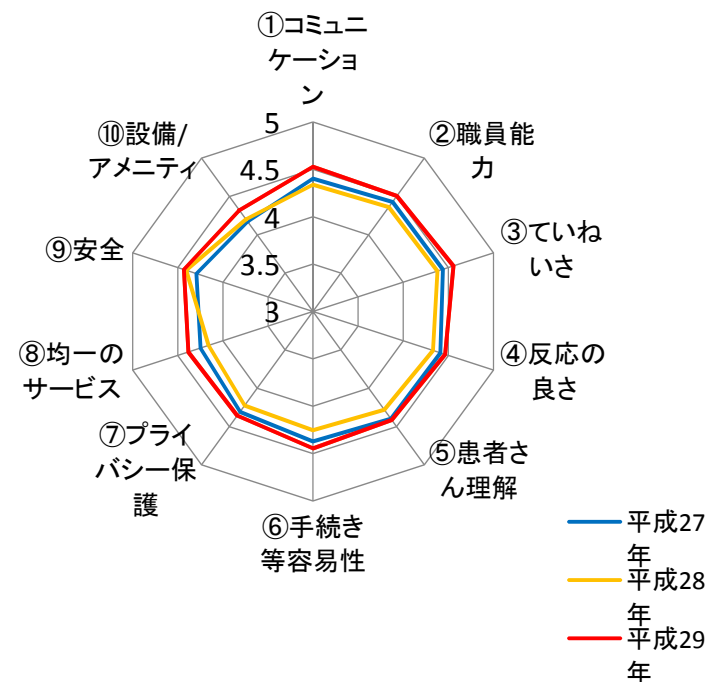
選択理由



今回のアンケートでは、全ての項目において昨年より高い評価を頂くことができました。特に「均一のサービス」の項目においては昨年よりも大きく評価を上げて頂きました。これは業務のマニュアル化を行い、年齢や経験に関係なくすべての患者様に質の高い一貫したサービスの提供を心がけた結果だと考えます。大変うれしい結果ですが、これに満足することなく、さらに質の高い医療サービスを提供していけるように、職員一同、日々努力していきたいと思っております。ご協力ありがとうございました。



入院満足度



- ①コミュニケーション
- ②職員能力
- ③ていねいさ
- ④反応の良さ
- ⑤患者さん理解
- ⑥手続き等容易性
- ⑦プライバシー保護
- ⑧均一のサービス
- ⑨安全
- ⑩設備/アメニティ

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。

職員は、必要な技術と知識を身に付けていますか。

職員は、礼儀正しく、親切で、丁寧でしたか。

職員は、患者さんの希望をできる限り取り入れようとしたか。

職員は、患者さんの気持ちを理解しようとしたか。

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。

院内のプライバシー保護は十分でしたか。

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。

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。

院内の設備や環境は快適でしたか。(満足度)

院内サービス推進委員会