

患者さまアンケート調査結果のご報告【外来】（2014年1月16日・17日）

当院では、2014年1月に患者さまアンケート調査を実施しました。ご協力いただいた方に心よりお礼を申し上げます。今回の調査結果を通して、皆さまからいただいたご意見を院内スタッフ全員で共有し、よりよい病院づくりに努めてまいります。

◇配布数 1,089件 ◇回収数 1008件

1. ご回答いただいた患者さまについて

◇性別



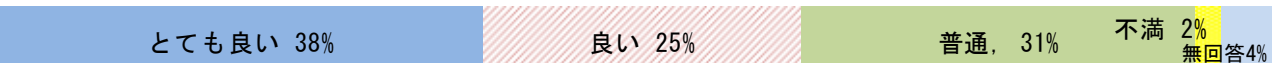
◇年齢



◇予約



2. スタッフの接遇について



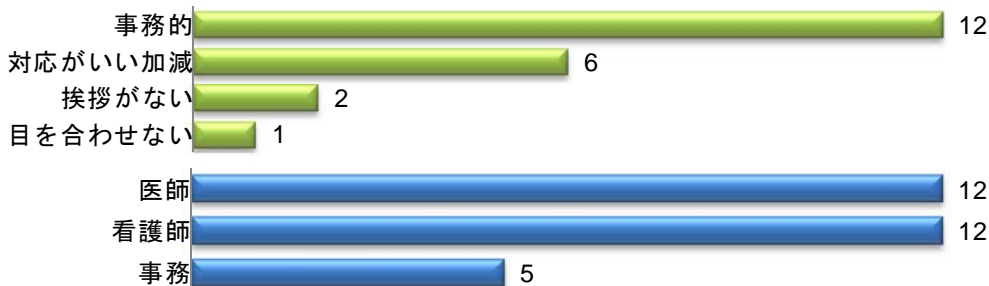
◇おほめの声

「看護師さんや受付が丁寧。安心して通えます。」「医師やその他のスタッフは信頼できる。」



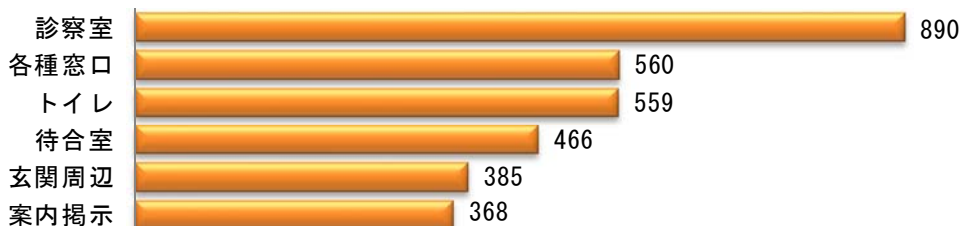
◇ご不満の声

「事務的である。」「何かあったら電話してくださいと言っているが対応がいい加減。」



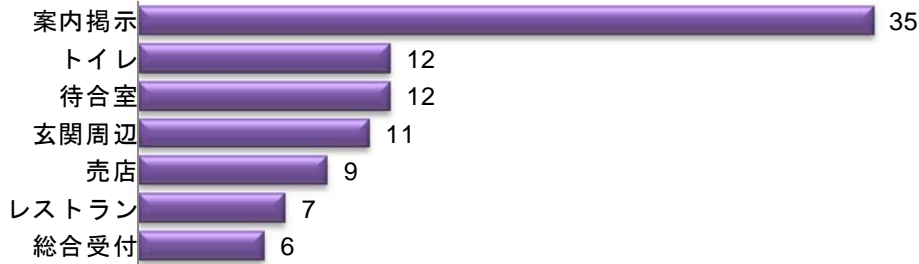
3. 院内設備・施設について

◇「よい」とご回答いただいた設備・施設



その他：人間ドック、喫茶、自販機、フロア全体 など

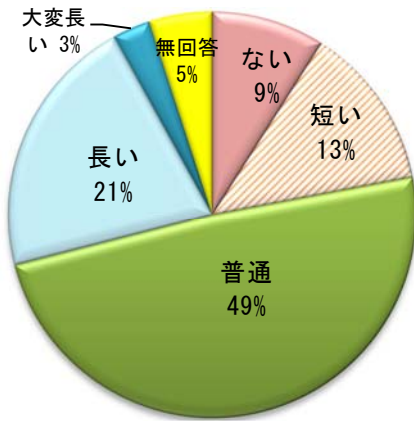
◇「よくない」とご回答いただいた設備・施設



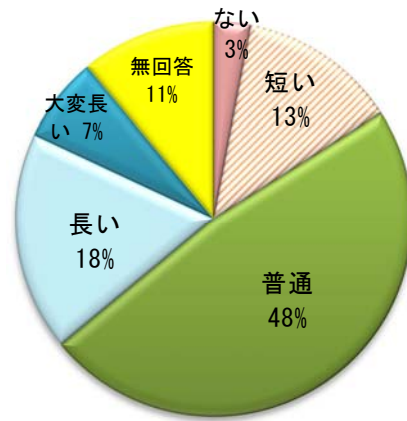
4. 待ち時間について

待ち時間を「ない」「短い」「普通」と回答された方は予約あり 71%、予約なし 64%だった。また、「長い」「大変長い」と回答された方は予約あり 24%、予約なし 25%であり、予約がある方と比較して、予約がないの方が待ち時間を長いと感じになっていた。

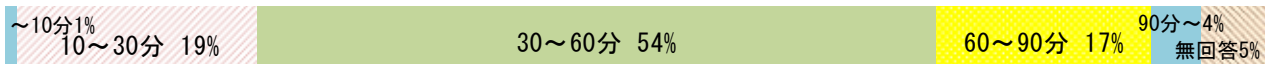
<予約あり>



<予約なし>



◇具体的な待ち時間

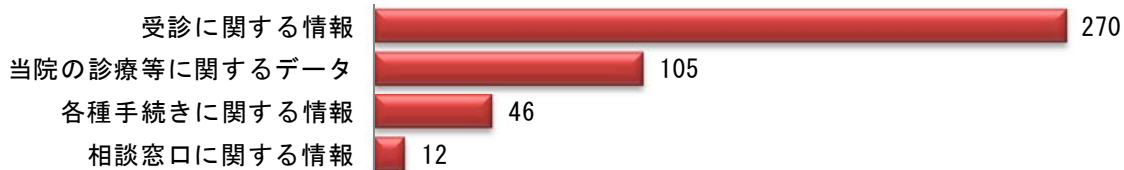


5. ホームページについて

◇当院のホームページをご覧になったことについて



◇具体的にご覧になった内容



6. 病院全体の満足度について



7. 自由記述について

当院へのご意見やご要望、またおほめやお叱りの言葉を 218 件いただきました。内訳は、以下の通りです。重要性、可能性などを検討し、できるところから改善に取り組んでいき、改善取組みについては、院内掲示版の「スマイルホスピタル」でご報告してまいります。



患者さまアンケート調査結果のご報告【病棟】（2014年1月16日～22日）

当院では、2014年1月に患者さまアンケート調査を実施しました。ご協力いただいた方に心よりお礼を申し上げます。今回の調査結果を通して、皆さまからいただいたご意見を院内スタッフ全員で共有し、よりよい病院づくりに努めてまいります。

◇配布数 313件 ◇回収数 252件

1. ご回答いただいた患者さまについて

◇性別



◇年齢

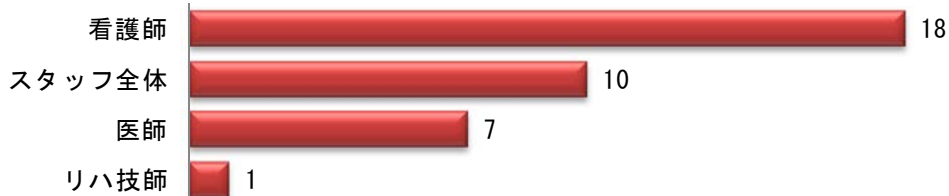


2. スタッフの接遇について



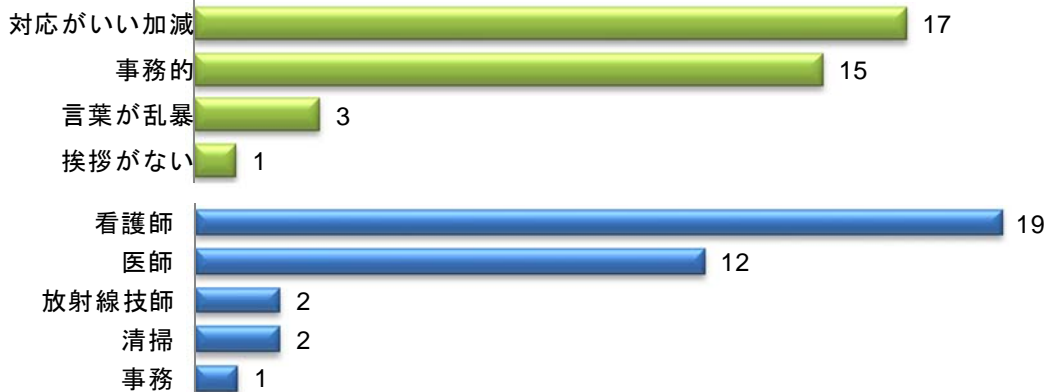
◇おほめの声

「看護教育の質が他と比べて高い。」「リハビリの先生方は熱意があって素晴らしい。」



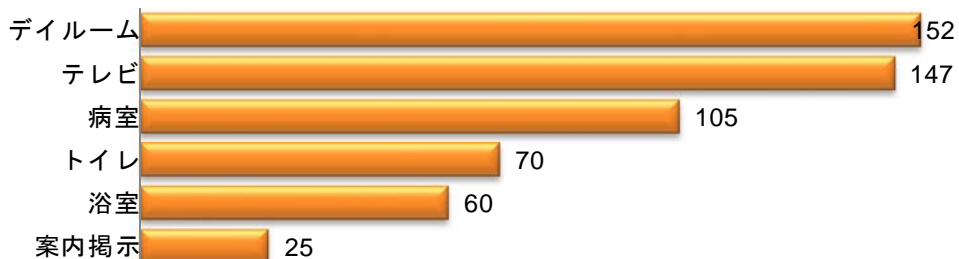
◇ご不満の声

「スリッパを蹴飛ばしても気づかないのは無神経。」「説明が1回だけでは理解できない。」



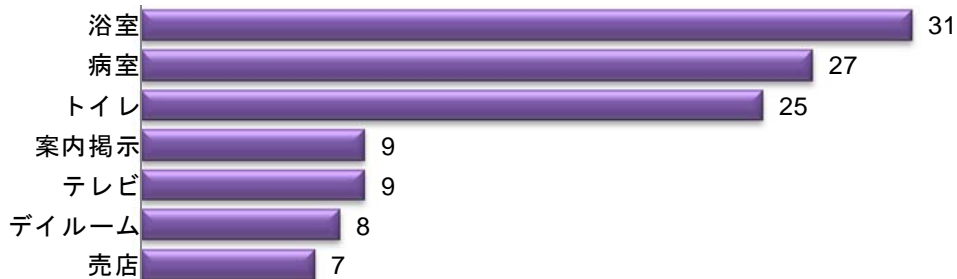
3. 院内設備・施設について

◇「よい」とご回答いただいた設備・施設



その他：喫茶、スタッフステーション など

◇「よくない」とご回答いただいた設備・施設



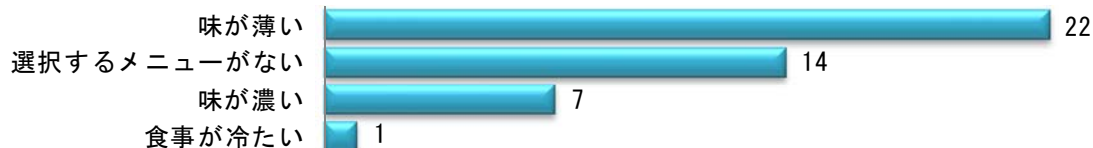
4. 病院の食事について



◇おほめの声

「毎日食事がおいしかったです。」「細やかな気配りがされていてよかった。」

◇ご不満の声



◇食事選択メニュー（デイルーム端末）を利用していますか。



◇利用していない理由

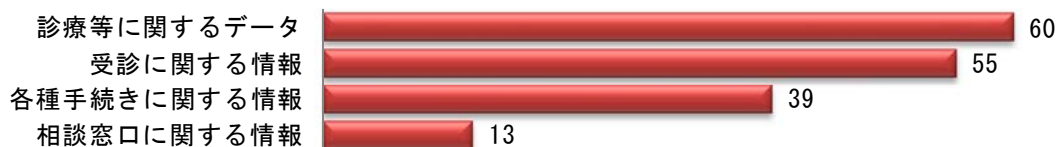


5. ホームページについて

◇当院のホームページをご覧になったことについて



◇具体的にご覧になった内容



6. 病院全体の満足度について



どちらともいえない2.0%、やや不満0.2%、不満0.2%

7. 自由記述について

当院へのご意見やご要望、またおほめやお叱りの言葉を 45 件いただきました。内訳は、以下の通りです。重要性、可能性などを検討し、できるところから改善に取組んでいき、改善取組みについては、院内掲示版の「スマイルホスピタル」でご報告してまいります。



良い評価をいただいた項目

<外来>

- 明るく清潔な病院で通いやすい。システム面でもしっかりしていて、待ち時間が少なく、工夫されている病院だと思う。
- 待ち時間は短く、院内は広くきれいで、とてもよい病院だと思う。
- 駅から近くて通いやすいし、お見舞いの人にも場所がわかりやすくてよい。
- 利用者の声が生かせるという点で、アンケートをすることは大変よいことだと思う。定期的を実施し、よりよい環境を作っていただきたい。
- 毎年人間ドックを受けているが設備が最高によい。
- 薬が受け取れるまでが早く、正確に用意されていることに敬意を表する。

<病棟>

- 都心の便利なおところにあるのに、院内は静かでとても気分がよい。
- 院内どこを歩いても、掃除が行き届いたきれいな環境に驚いた。
- 食事がおいしかった。

自由記入欄にご記載いただいた内容にお応えします。

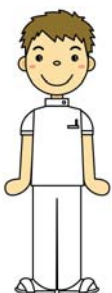
<外来>

- 午前中でも予約ができるようにしてほしい。
→2014年4月1日から、予約センターを9時～16時30分（休診日を除く）に拡大いたします。
- ジェネリック薬を選択ができるようにしてほしい。
→お薬の種類によって対応可能なものとそうでないものとあります。後発医薬品をご希望の場合は医師にご相談ください。
- いつもは90分くらいで採血検査結果が出るのですが本日は2倍以上の時間かかった。
→検査の種類によって検査結果が出る時間が異なります。お待たせする場合にはその旨を医師よりご案内させていただくよう徹底してまいります。
- 待ち時間が長く感じますので、待っている間に何か時間をつぶせるものがあるといいと思う。
→待ち時間の短縮に向けては、病院全体で取り組んでいるところですが、お待ちの間に快適に過ごしていただける院内環境づくりにも継続して検討してまいります。

<病棟>

- 喫煙可能にしてほしい。
→当院では受動喫煙防止の徹底および患者さまに最適な療養環境を提供するために病院敷地内は全面禁煙としています。また、病院周辺での路上喫煙等は近隣住民の皆さまへのご迷惑となりますのでご遠慮ください。ご希望にそえず申し訳ありませんがご理解ご協力をお願いいたします。
- 部屋の温度が暑い時がある。
→個室（9階東病棟を除く）はお部屋ごとに温度設定を変更できますのでご調整ください。それ以外は全館空調となっています。ご要望にそえない場合もありますが、患者さまに快適に過ごしていただけるよう、可能な限りの対応をさせていただきますので、看護師にご相談ください。
- 食事のメニューは苦勞されていると思うが、唯一の楽しみなのでもうひと手間かけてほしい。
→患者さまのご要望に少しでもお応えできるよう日々努めています。2014年2月に別料金でご提供するメニューを試行実施いたしました。今後の実施について、検討してまいります。

接遇に関する評価、お叱りについて、スタッフ全員で真摯に受け止め、院内全スタッフ対象のサービス向上研修や、部署ごとの取組みを通して改善してまいります。



これ以外にも、たくさんの当院へのご意見やご要望、またおほめやお叱りの言葉をいただきました。重要性、可能性などを検討し、できるところから改善に取り組んでいき、改善を実施した内容については、院内掲示版の「スマイルホスピタル」でご報告してまいります。

今回の調査を通じて皆さまからいただいた評価、お叱り、励ましをスタッフ全員で共有し、今後とも、よりよい病院づくりに取り組んでまいります。

