

平成31年度患者満足度調査結果報告(外来)

当院では、令和元年9月2日～9月6日まで外来患者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。満足度調査でいただいたご意見については、院内で検討し、可能なところから改善を進めていきたいと考えております。

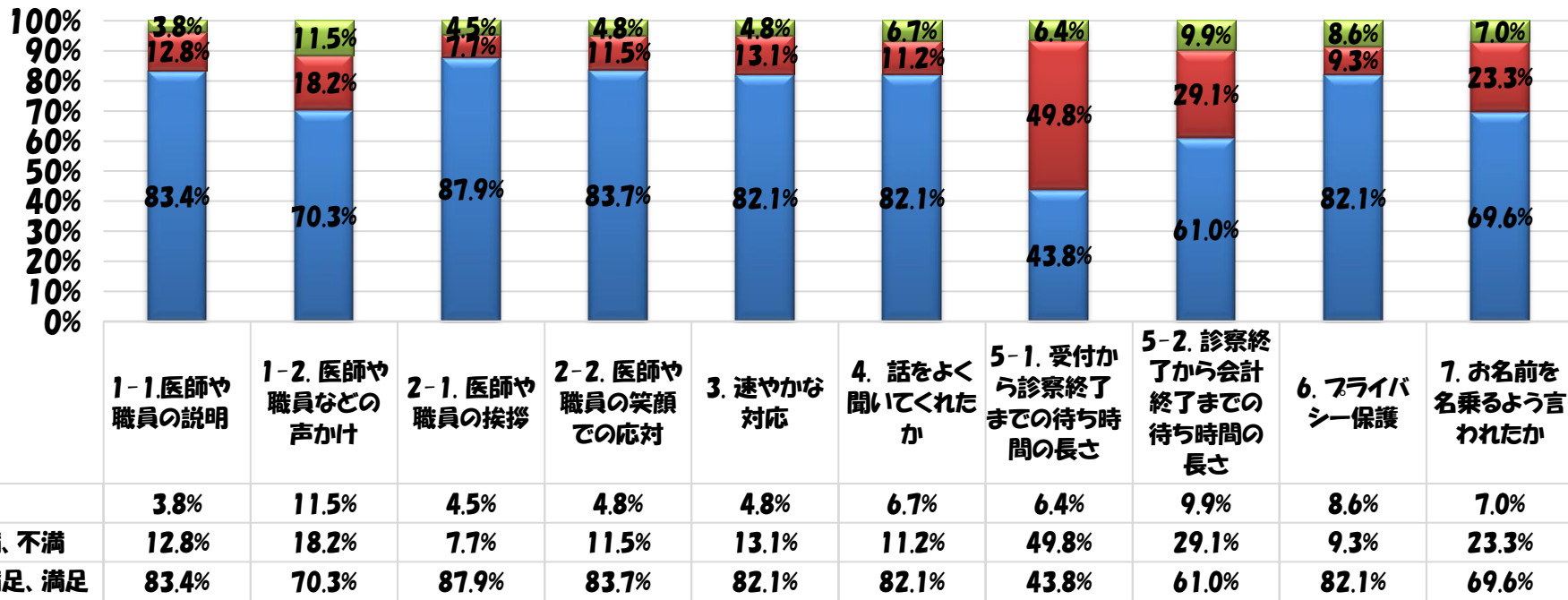
| 配布状況 | | |
|------|-----|-------|
| 配布枚数 | 回答数 | 回収率 |
| 500 | 313 | 62.6% |

| 男女比率 | | |
|-------|-------|------|
| 男性 | 女性 | 無回答 |
| 30.4% | 63.6% | 6.1% |

| 予約状況 | | |
|-------|-------|------|
| 予約 | 予約外 | 無回答 |
| 75.6% | 22.6% | 1.8% |

| 外来受診科割合 | | | | | | | | |
|----------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|------|
| 内科(総合診療科・循環器科) | 消化器内科 | 呼吸器内科 | 外科 | 産婦人科 | 小児科 | 眼科 | 整形外科 | 精神科 |
| 19.6% | 4.3% | 2.0% | 5.7% | 3.1% | 10.8% | 13.1% | 13.4% | 6.3% |
| 耳鼻咽喉科 | 皮膚科 | 泌尿器科 | 脳神経内科 | 血液内科 | 人工透析 | リハビリ | その他 | 無回答 |
| 7.7% | 4.0% | 1.7% | 1.1% | 0.3% | 4.3% | 0.3% | 2.0% | 0.6% |

問2(接遇関係)の回答結果



問4の回答結果



問4. あなたは知人に広域紋別病院への受診をお勧めしますか？

| | |
|-------------|--------|
| ■無回答 | 33.20% |
| ■2. 受診を勧めない | 17.90% |
| ■1. 受診を勧める | 48.90% |

| 問3、問5 当院へのご意見・要望 | |
|------------------|--|
| 1 | 待ち時間が長く感じる |
| 2 | 椅子を柔らかくしてほしい |
| 3 | 清掃は患者のいないときにしてほしい。 |
| 4 | 長くいてくれる先生が希望。 |
| 5 | 会計の時間が長い |
| 6 | 先生が変わると検査ばかりされる |
| 7 | 受付前のモニターに全科の受付番号を出るようにしてほしい |
| 8 | ソファの配置を広くしゆとりのある空間にしてほしい |
| 9 | 検査用のトイレのカバンをかける位置が高い。下における台が欲しい |
| 10 | 冬は駐車場が狭く感じる |
| 11 | 待ち時間がある程度わかるようにしてほしい |
| 12 | ファイルを常に持ち歩かないとダメなのか。子供を抱いているので改善してほしい。 |
| 13 | 胃カメラを予約してそのあとの診察が予約でないとわれ12時まで待たされた。 |
| 14 | 婦人科や小児科以外にもキッズスペースがあると助かります。 |
| 15 | 小児科の待合室にテレビが欲しい |
| 16 | 子供用のトイレが欲しい |
| 17 | 小児科が狭い。小さな遊べる場所があるとよい。産科より小児科に必要では？ |
| 19 | 予約専用ダイヤルにかけても、なかなか繋がらない |
| 19 | 冬は駐車スペースがなくなるので三角コーンなどでわかりやすくしてほしい |
| 20 | 診察が受けられるまでの待ち時間が長すぎる |
| 21 | 長椅子の仕切りはないほうが座りやすい |

| お褒めの言葉(外来) | |
|------------|---|
| 1 | 特に関係のあるお話は明確に話してくれました |
| 2 | 本日の先生については満足 |
| 3 | 今日はとても早かったです。 |
| 4 | 柴田先生はとても良かった |
| 5 | 案内係の人は優しい |
| 6 | 会計受付の方は親切です。 |
| 7 | 小児科の先生方や看護師さんにはとてもやさしく対応してくれるので良い印象です。 |
| 8 | 小児科の待ち時間が長いですが、電話を頂けるので家で待つことができよい。 |
| 9 | 医師の対応は説明もわかりやすくとても良かったです。 |
| 10 | 須貝先生、松尾先生、小児科外来スタッフの方にはいつも丁寧な対応をしていただきとても感謝しています。 |
| 11 | 笑顔で挨拶が素敵だと思います。 |
| 12 | みなさん丁寧に対応してくださいました。 |
| 13 | 受付、案内、検査の人は笑顔で対応していた |
| 14 | 小児科の受付の人は親切です |

広域紋別病院

医療サービス向上委員会