

## 令和3年度患者満足度調査結果報告(外来)

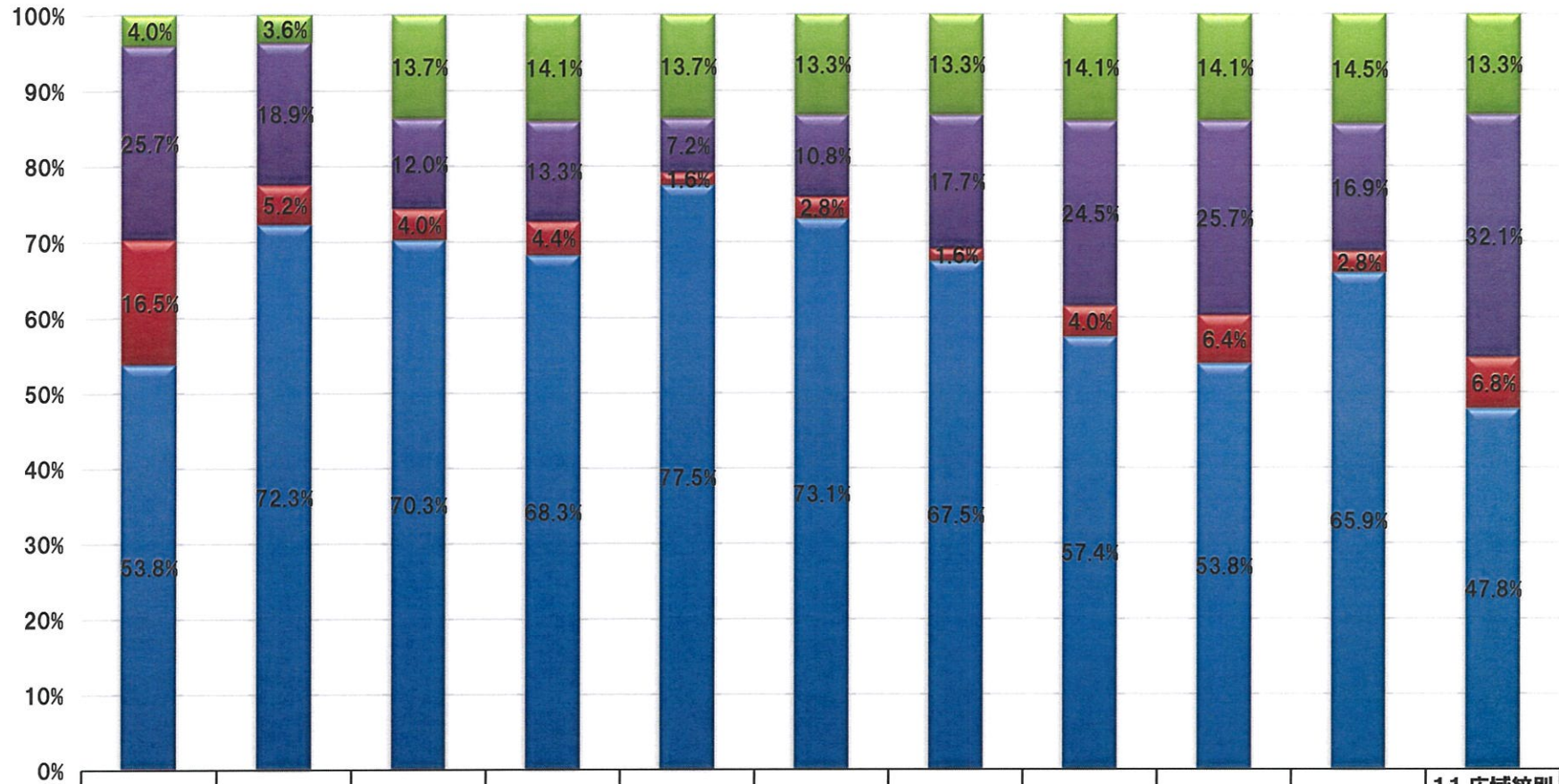
当院では、令和3年11月8日～11月12日まで外来患者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。満足度調査でいただいたご意見については、院内で検討し、可能なところから改善を進めていきたいと考えております。

| 配布状況 |     |       |
|------|-----|-------|
| 配布枚数 | 回答数 | 回収率   |
| 350  | 249 | 71.1% |

| 男女比率  |       |      |
|-------|-------|------|
| 男性    | 女性    | 無回答  |
| 41.8% | 56.6% | 1.6% |

| 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  |
| 26.1%          | 5.2%  | 1.2%  | 8.4%  | 3.2% | 7.6% | 7.2% | 11.2% | 7.2% |
| 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  |
| 4.4%           | 2.4%  | 2.4%  | 0.4%  | 0.0% | 9.6% | 0.4% | 1.3%  | 2.0% |

### 問2 質問についての回答結果



|             | 1. 受付から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. 看護師の対応 | 6. 事務職員の対応 | 7. 医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応 | 8. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか | 9. 精神的なケア | 10. 診察時のプライバシー保護 | 11. 広域救急病院を親しい方にもおすすめしたいと思いますか？ |
|-------------|------------------|---------|-----------------|-----------|-----------|------------|----------------------------|--------------------------|-----------|------------------|---------------------------------|
| ■ 無回答       | 4.0%             | 3.6%    | 13.7%           | 14.1%     | 13.7%     | 13.3%      | 13.3%                      | 14.1%                    | 14.1%     | 14.5%            | 13.3%                           |
| ■ どちらともいえない | 25.7%            | 18.9%   | 12.0%           | 13.3%     | 7.2%      | 10.8%      | 17.7%                      | 24.5%                    | 25.7%     | 16.9%            | 32.1%                           |
| ■ やや不満、不満   | 16.5%            | 5.2%    | 4.0%            | 4.4%      | 1.6%      | 2.8%       | 1.6%                       | 4.0%                     | 6.4%      | 2.8%             | 6.8%                            |
| ■ 非常に満足、満足  | 53.8%            | 72.3%   | 70.3%           | 68.3%     | 77.5%     | 73.1%      | 67.5%                      | 57.4%                    | 53.8%     | 65.9%            | 47.8%                           |

| ご意見について |   |
|---------|---|
| 1       | 病院や先生などが少なく大変だなと思います。いつも気持ちの良い対応で有難いです。これからも頑張ってください。                           |
| 2       | これからもお世話になります。よろしくお願いします。   |
| 3       | いつもありがとうございます。初めての妊娠で不安だらけですが、いつもアドバイスしてくださりありがとうございます。感謝しています。これからもよろしくお願いします。 |
| 4       | 病院をより良いものにしようとみなさんが頑張っているのがわかります。私たちもです。頑張ってください。                               |
| 5       | 透析を受けるようになり不安でしたが、とてもよく対応下さり安心していきます。   |
| 6       | 苦痛を伴う検査で辛かったです。でも担当の先生は心遣ってくれました。   |
| 7       | 前の道立のころから40年以上診てもらっていますが、看護師さんがとてもやさしくなれました。                                    |

| ご要望について |  |
|---------|--|
| 1       | 受付カウンターと診療の待ち時間がとても長く感じます。                                       |
| 2       | 小児科の吸引の時、隣の子と席が近いので、もう少し改善してもらえたらいいなと思います。                       |
| 3       | タブレットの操作が難しい   |
| 4       | 初めての時に会計の流れに戸惑いました   |
| 5       | 診察待ち番号案内を増やしてほしい。  |
| 6       | 聞きたいことが聞きづらい。多忙かなと思い伺えないことに少し納得できず安心感につながらない部分がある                |
| 7       | 番号の後に名前を呼ぶのはどうかと思いました。名前を呼ばれないとわからない人がいることもわかりますが、何か工夫があればと思います。 |

広域紋別病院

医療サービス向上委員会