

2022年度 外来患者満足度調査結果

(実施期間：2022年9月26日～10月14日)

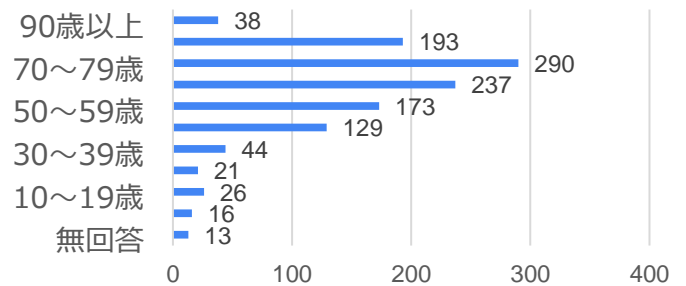
調査対象： 待ち時間・病院職員の対応・その他のご意見

🌸 ご回答者のデータ 🌸

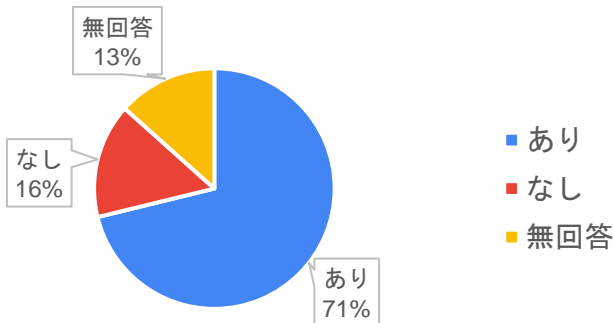
◆回答者数

1180名

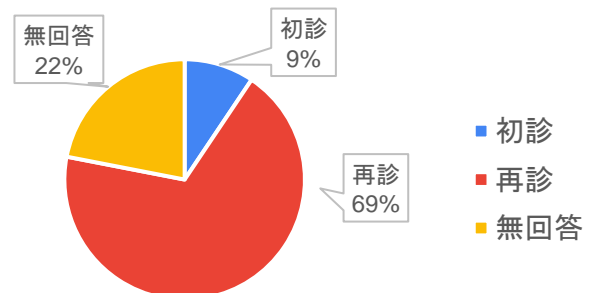
◆ご年齢は？



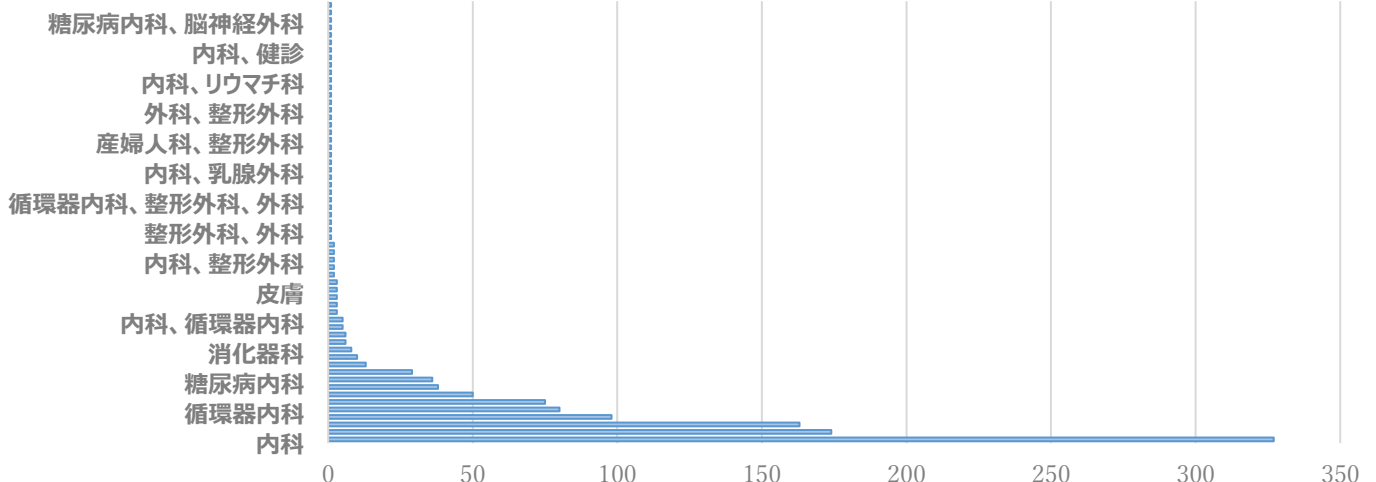
◆診療の予約をしていますか？（予約はありますか？）



◆受診区分は？（初診？再診？）

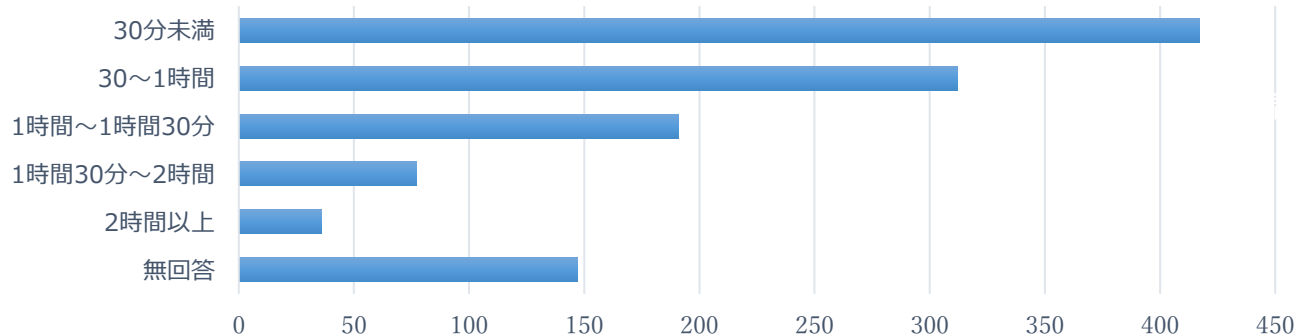


◆おかかりになった診療科目は？



🍀 待ち時間に関するご意見 🍀

◆どのくらいお待ちになりましたか？



◆ご意見

- 採血など時間がかかる検査は、事前にできるようにしてほしい。結果待ちの時間がほとんど。
- 受付番号でおよその順番が液晶に分かるようになっていて、親切だなと思いました。
- 予約時間から1時間以上待った事があります。状況説明などしていただけると嬉しいです。
具合の悪い時なので余計に負担です。
- 椅子が常にいっぱいです。座わることはできましたが、もう少し欲しいです。
- 4年前は3～4時間待ちだったので、それに比べたら最近は短く感じる。
- 自分の順番が何番目か目安時間等を分かるようにしてほしい。
- 順番が近くなったら連絡をくれるメールシステム等で対応してほしい。



🌸 病院職員の対応へのご意見：満足な点 🌸

- 担当の先生をはじめ看護師さん、事務の方、皆様とても親切です。
私は60年以上佐々さんにお世話になり、命を助けていただきました。有難うございました。
- いつも親身になって子どもをみて下さるのでありがたいです。夜間もあるので心強いです。
- いろんな科を受診してるが、嫌な気持ちになった事がほとんどない。
- この3~4か月の間に患者への説明案内などが以前より丁寧になったように思う。
- 皆さん総じて明るい対応をされたり、対応時の声が優しいですね。
- 困った人を直ぐ見つけて丁寧に対応されている。忙しい中ありがとうございます。
- 最近は（看護師さん同士の）？私話がなく、テキパキしていると思います。
- 受付の方の制服が素敵。
- 点滴や採血をするときベテラン感がある方で安心してできた（注射など苦手なので）

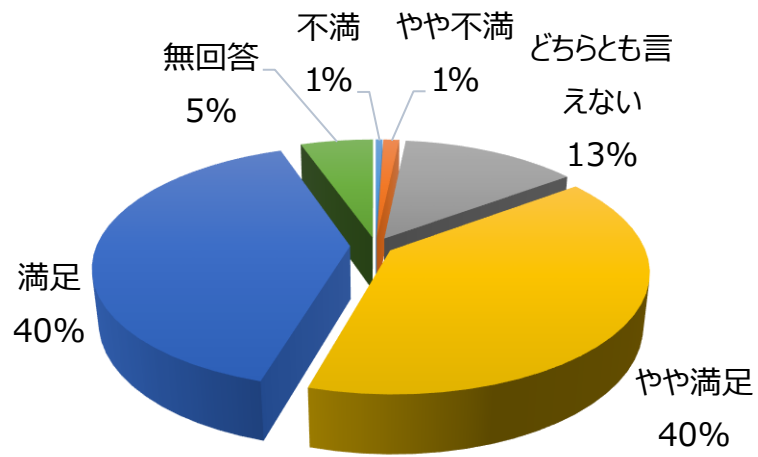


🌸 病院職員の対応へのご意見：不満足な点 🌸

- 診察カード（佐々病院の）が無くても保険証があれば受診出来ることを言って欲しかった。
- ファイルが消毒済かどっちかが解らない。
- 採血がとても痛かった。（痛くない上手な方もいますが…）
- マイナンバーの機械が使ってないのと使い方がわからない人が多い特に朝。
- 会計時に名前を呼ばれるが、遠くにいと聞き取りづらい。
- 診療科が分かりにくい。



🌿 総合評価 🌿



沢山のお言葉をありがとうございました!!

より良い病院作りを目指してこれからも頑張ります



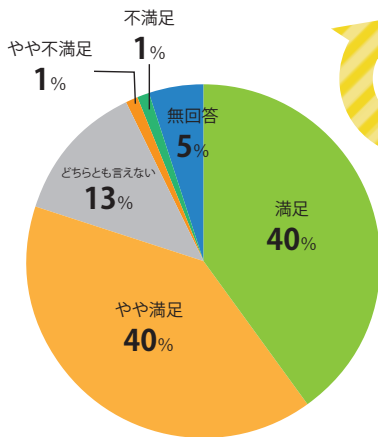
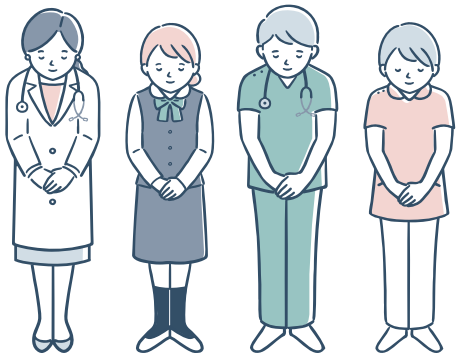
期間：2022/9/26-10/14

外来満足度調査 を実施しました

ご協力ありがとうございました!!

佐々総合病院では毎年、外来患者さまを対象とした満足度調査を実施しております。

今年は**1180件**のご回答をいただきました。皆さまからいただきました貴重なご意見をもとに、医療サービスの改善及び質の向上のため、より一層の期待に応えられる病院づくりに努めてまいります。ご協力ありがとうございました。



80%の方が満足とご回答

改善を求める点

ご意見から各課で改善に取り組んでいます!

Before



椅子が汚いです...

Before



トイレが古く暗い...

接遇に関して



- 無愛想、対応が良くない
- 外来の事務の方の対応がそっけなく感じました。
- 電話での対応が待たされ過ぎ。

After



椅子をクリーニングしてキレイになりました!

After



1階トイレは一新しました! 明るい照明・採光となっています

院内研修を実施し、接遇の向上に取り組んでいます。



患者さまへの対応について

患者さまの声が現場の励みになります!!

医師・看護師

医療技術者

全ての職員



看護師の方はいつも丁寧な対応で患者の不安な気持ちをやわらげてくれています。先生方も丁寧な対応で、質問に対して明確に答えて下さり安心します。



MRIで緊張していたが、技師の方や案内の方の感じの良い対応で安心して検査を受けられました。



職員のキビキビとした言動が患者の皆さんに何よりの励みとなっているように思います。