

2021年度 外来患者満足度調査 結果報告 1

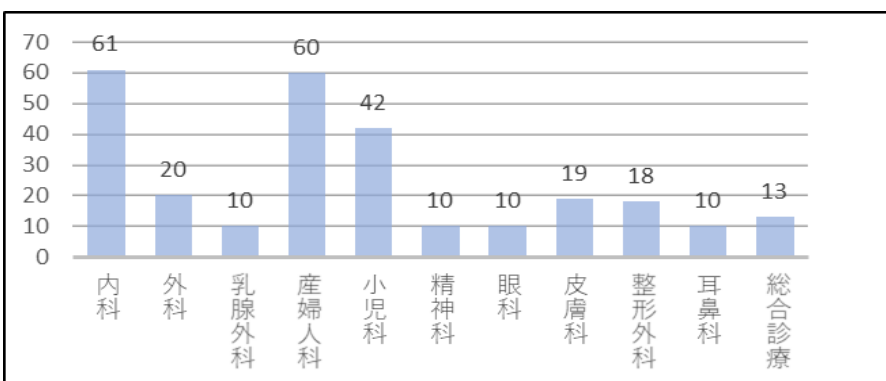


社会福祉法人聖母会 聖母病院
患者サービス委員会

調査概要

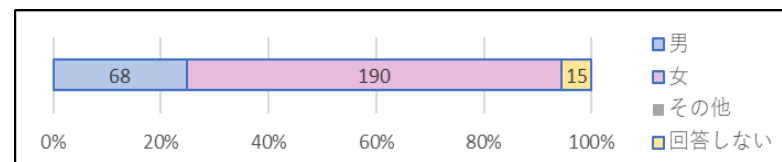
調査期間：2021年11月29日(月)～12月10日(金)
調査場所：外来診療科 内視鏡室 画像検査科 検査科
リハビリテーション室 栄養科
全配布数：490部 回収数：375部 回収率：76.5%

外来診療科 配布数：340部 回収数：273部 回収率：80.3%

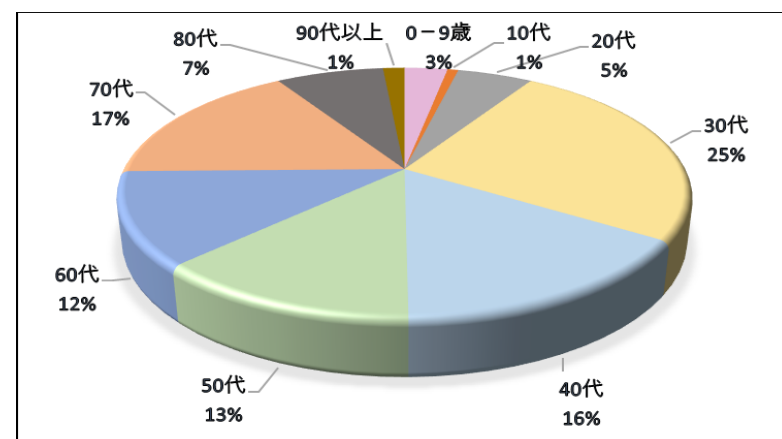


回答いただいた患者様について (n=273)

男女比



年齢

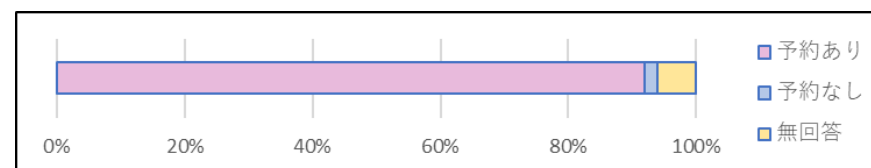


聖母病院ではより良い患者サービスを皆様に提供できるよう外来患者満足度調査を実施しました。

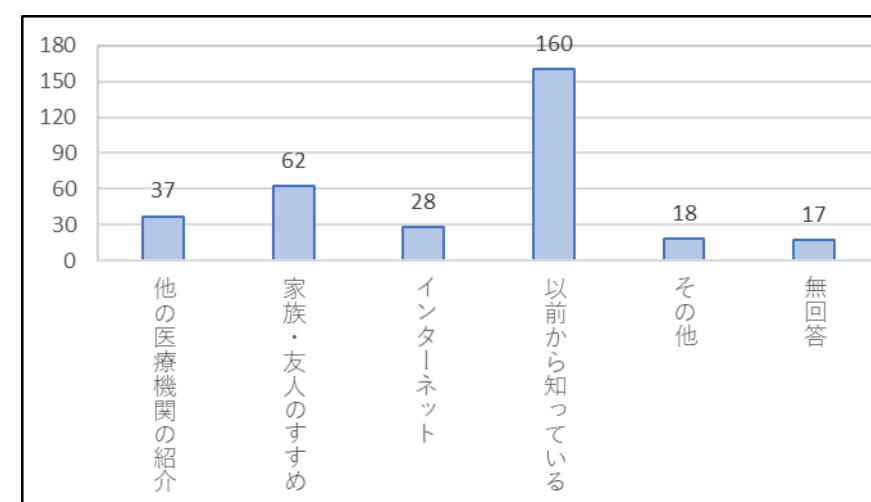
この調査にご協力を頂いた患者様やご家族の皆様、この度は本当にありがとうございました。

満足度調査の結果をご報告させていただきます。

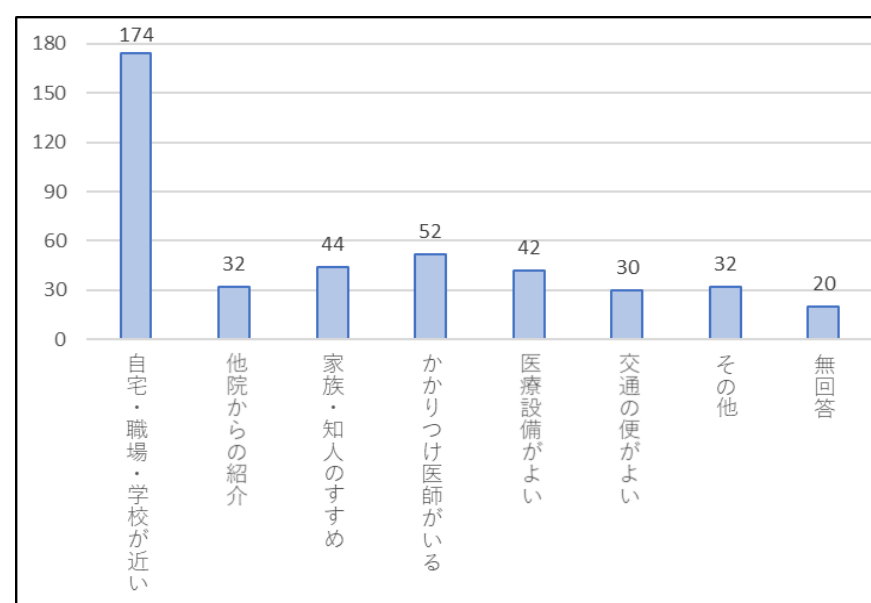
予約状況について (n=273)



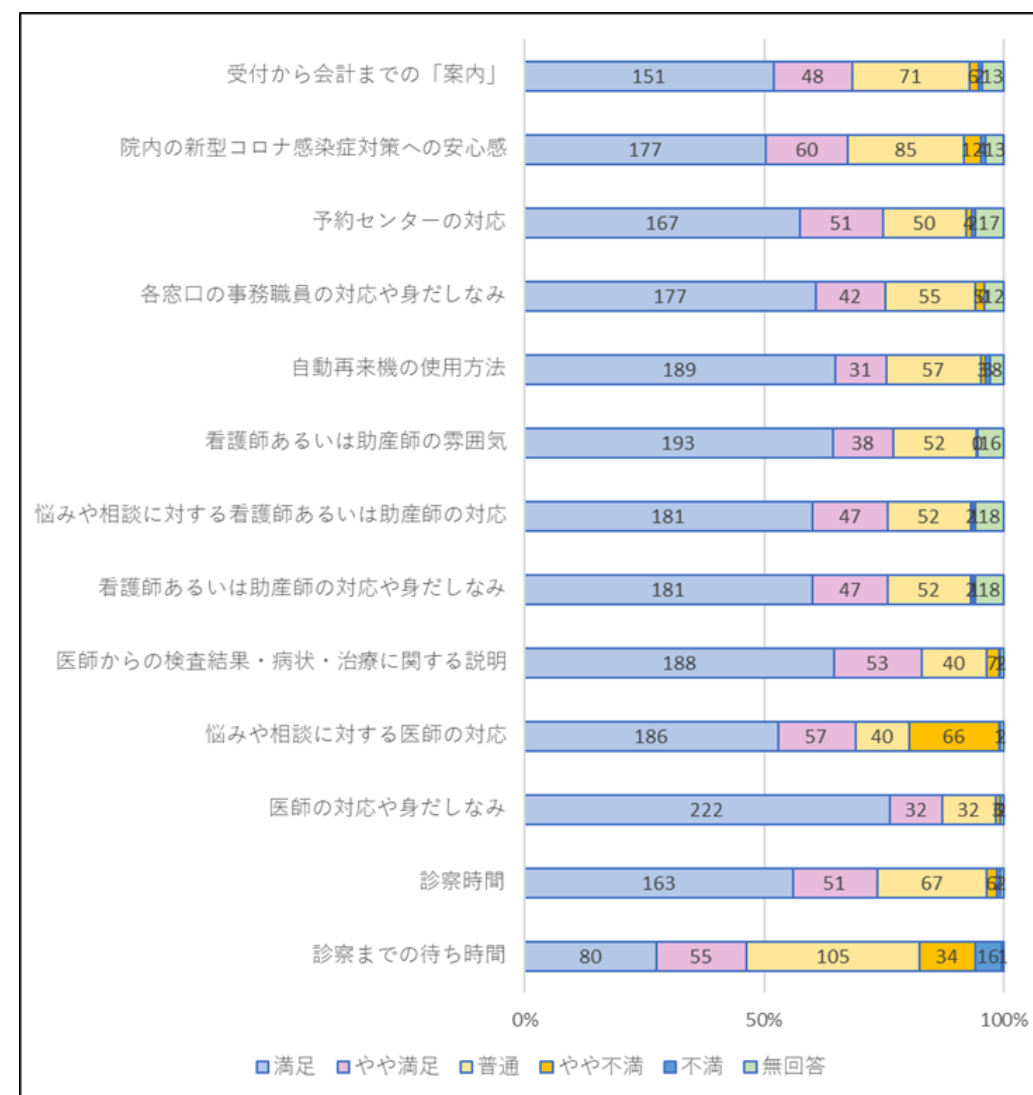
当院を知った理由(複数回答)



当院を選択した理由(複数回答)



満足度 (n=273)



自由記載について

待ち時間について9件のご意見をいただきました。完全予約制となり、肯定的なご意見を頂く一方で「予約していても待ち時間が長い」こと、「予約外の受診時の待ち時間の長さ」に対してのご意見を頂きました。今後も待ち時間の改善に向けて努力して参ります。

接遇について18件のご意見をいただきました。温かいお褒めの言葉と共に、医師・事務職員に対して改善が必要な指摘も複数頂いております。所属長を通して指導を行うと共に改善に努めて参ります。

要望について12件のご意見をいただきました。新型コロナウイルス感染症対応に関するご要望も複数見受けられました。貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。今後の病院運営の参考にさせていただきます。

最後に皆様より**温かい感謝のお言葉**を複数いただきました。いただいたお言葉を励みに、職員一丸となり“皆様に信頼される良質な医療の実践”を目指して今後も努力して参ります。

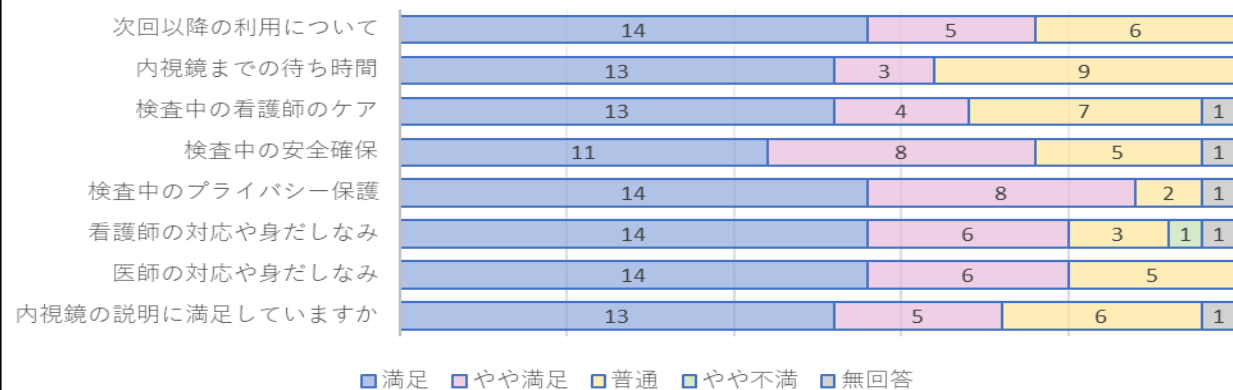
2021 年度 外来患者満足度調査 結果報告 2



社会福祉法人聖母会 聖母病院
患者サービス委員会

内視鏡室 満足度

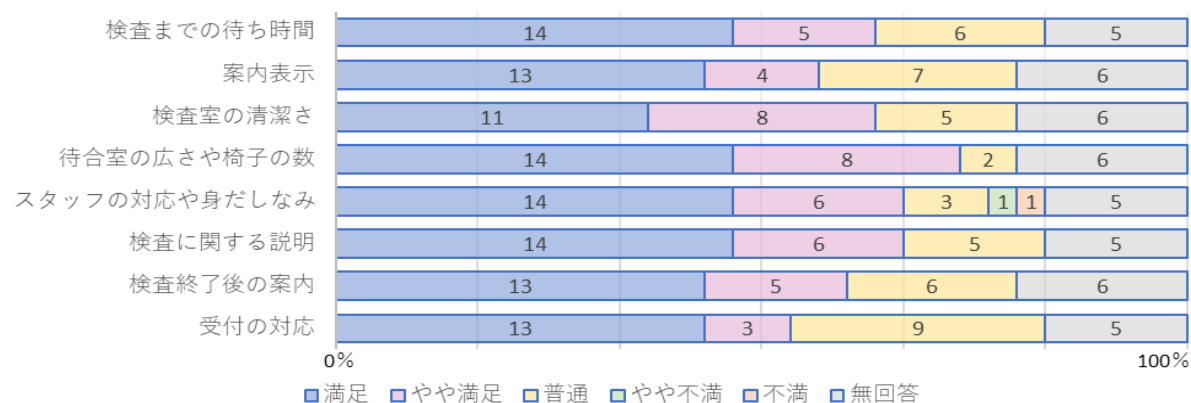
内視鏡室 (N=25)



接遇と職員に対してのお褒めの言葉 7 件と共に、検査中の私語についてのご意見を 1 件いただきました。ご意見を共有し改善に努めます。**ご要望**を 3 件いただきました。関連部署の所属長と共に改善に努めて参りたいと思います。

画像検査科 満足度

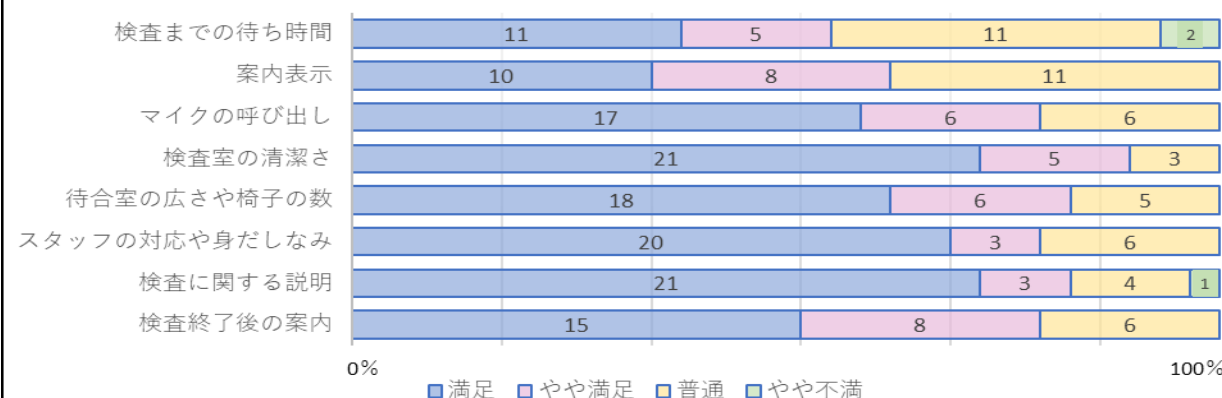
画像検査科 (N=30)



待ち時間についてお褒めの言葉をいただきました。**接遇**と職員に対してのお褒めの言葉 6 件と共に、職員のそっけない態度について 1 件のご意見をいただきました。当院の理念である心の通う医療の提供を実践し皆様に安心してご利用頂ける地域の病院を目指して努力して参ります。**ご要望**を 2 件いただきました。関連部署の所属長と共に改善に努めて参りたいと思います。

検査科 満足度

検査科 (N=30)



接遇と温かいお褒めの言葉を 2 件いただきました。今後もより良い医療の提供に向けて努力して参ります。

リハビリテーション科 満足度

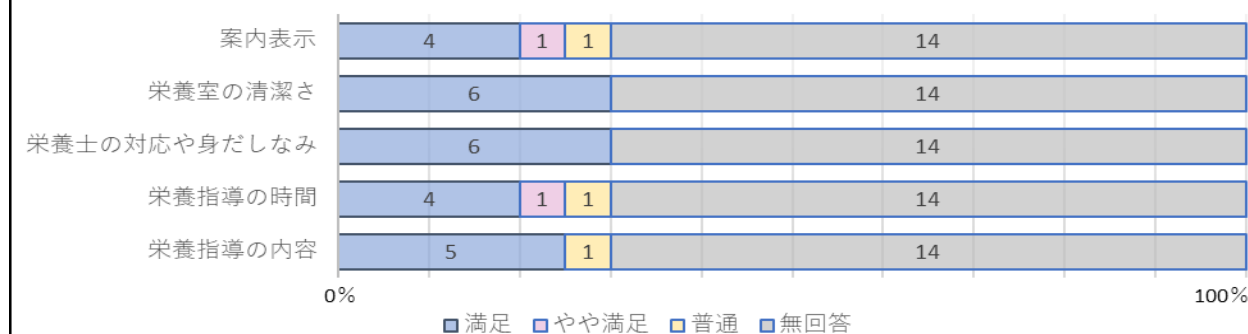
リハビリテーション室 (N=30)



接遇と温かいお褒めの言葉を 6 件いただきました。楽しく前向きにリハビリテーションに頑張られているお姿や改善のご様子が伝わりスタッフ一同大変うれしく思います。今後もより一層努力して参ります。

栄養科 満足度

栄養科 (N=20)



温かいお褒めの言葉を 4 件と、**ご要望**を 1 件いただきました。栄養指導について午後にも予約が取れるようにしてほしいというご意見でしたが、現在は業務の都合上午後の予約枠は設けておりません。お困りの場合は個別で対応できる場合もございますのでご相談ください。