

2022年度 外来患者満足度調査 結果報告 1

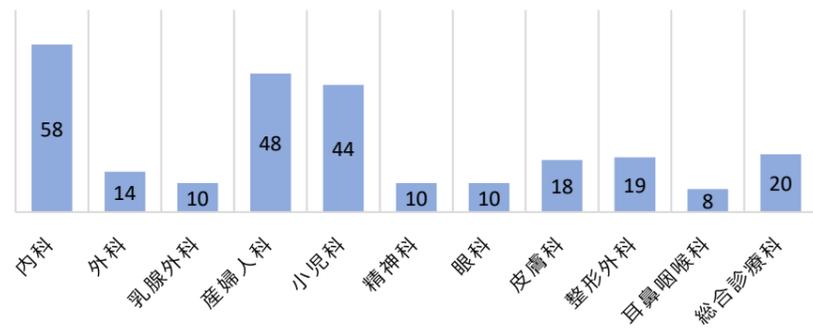


社会福祉法人聖母会 聖母病院
患者サービス委員会

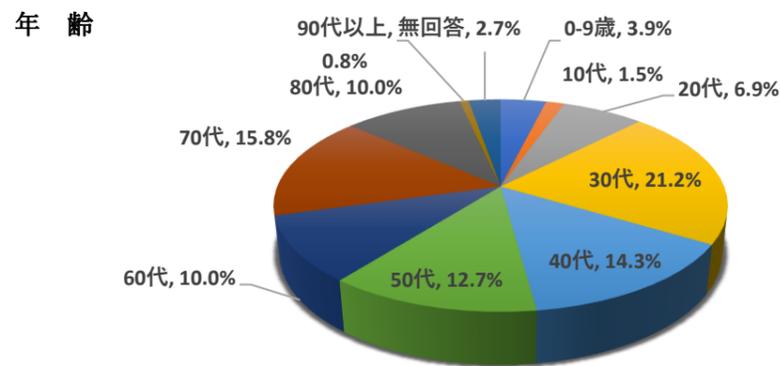
調査概要

調査期間：2022年11月21日(月)～12月2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：427部 回収数：381部 回収率：89.2%

外来診療科 配布数：290部 回収数：259部 回収率：89.3%



回答いただいた患者様について (n=259)

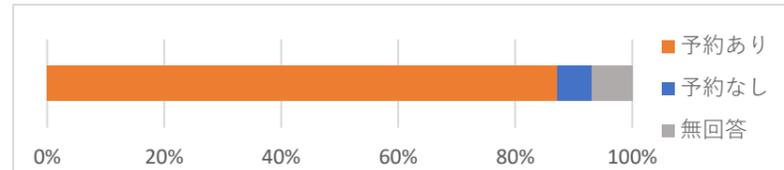


聖母病院ではより良い患者サービスを皆様に提供できるよう外来患者満足度調査を実施しました。

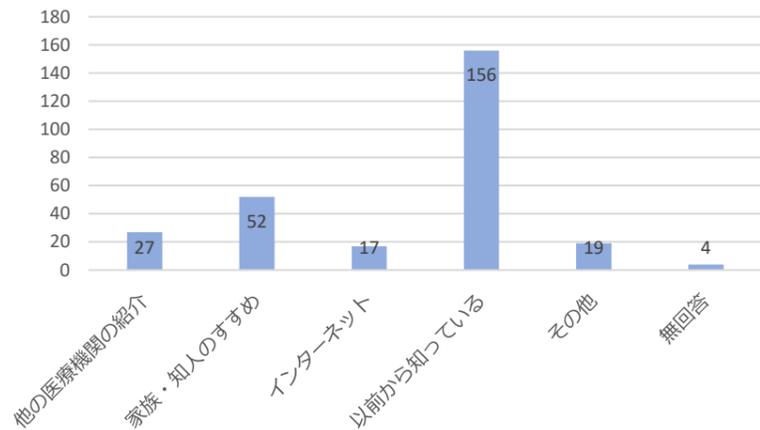
この調査にご協力を頂いた患者様やご家族の皆様、この度は本当にありがとうございました。

満足度調査の結果をご報告させていただきます。

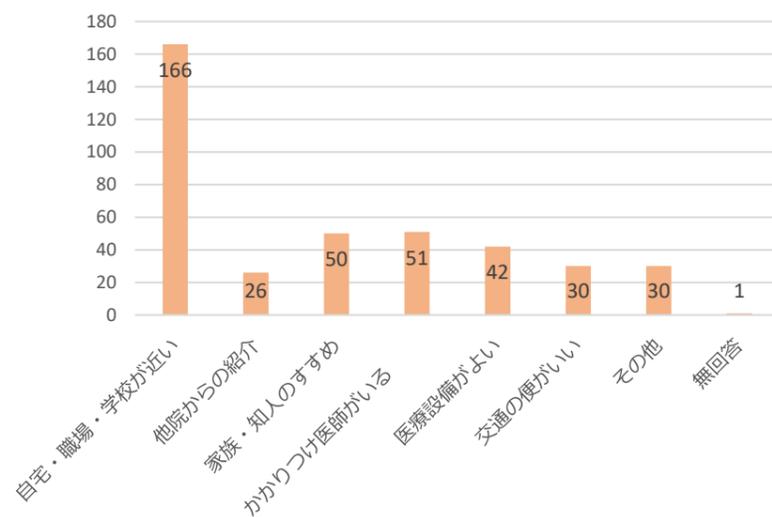
予約状況について (n=259)



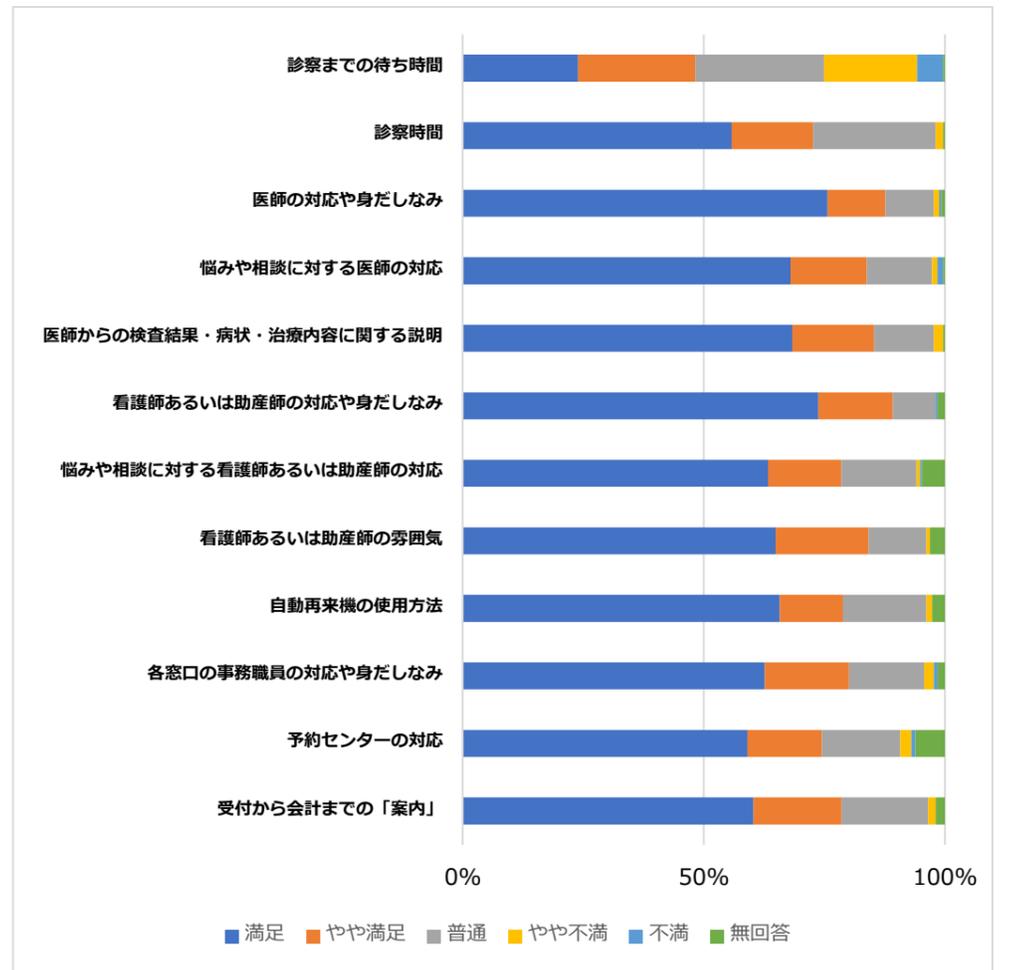
当院を知った理由(複数回答)



当院を選じた理由(複数回答)



満足度 (n=259)



自由記載について

待ち時間について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ご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。

要望についてご意見をいただきました。オンライン予約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。

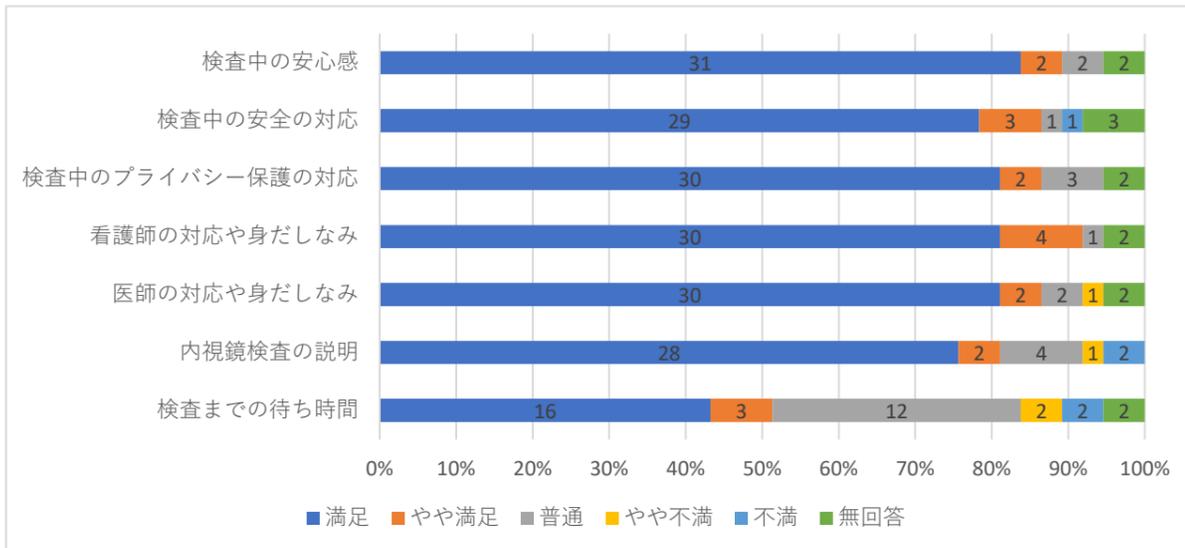
最後に皆様より**温かい感謝のお言葉**を複数いただきました。いただいたお言葉を励みに、職員一丸となり“皆様に信頼される良質な医療の実践”を目指して今後も努力して参ります。

2022年度 外来患者満足度調査 結果報告 2



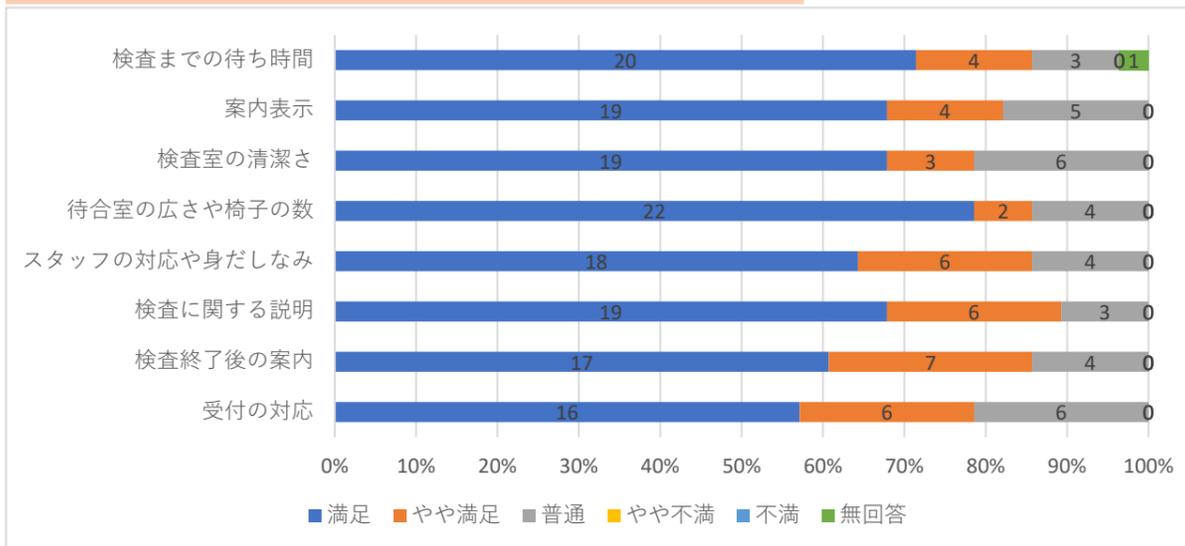
社会福祉法人聖母会 聖母病院
患者サービス委員会

内視鏡室 N=37



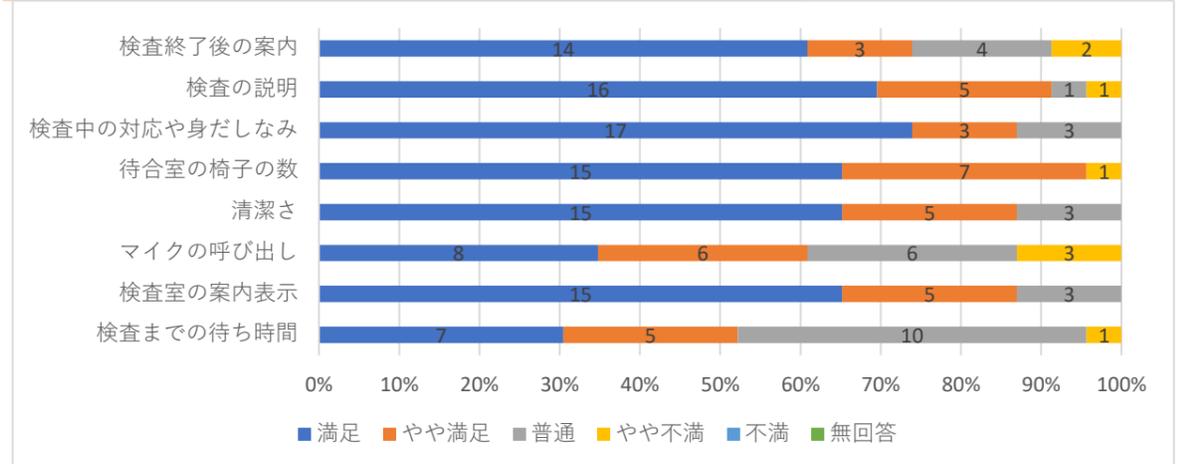
職員に対しての**お褒めの言葉**をいただきました。**ご要望**を3件いただきました。関連部署の所属長と共に改善に努めて参りたいと思います。

画像検査科 N=28



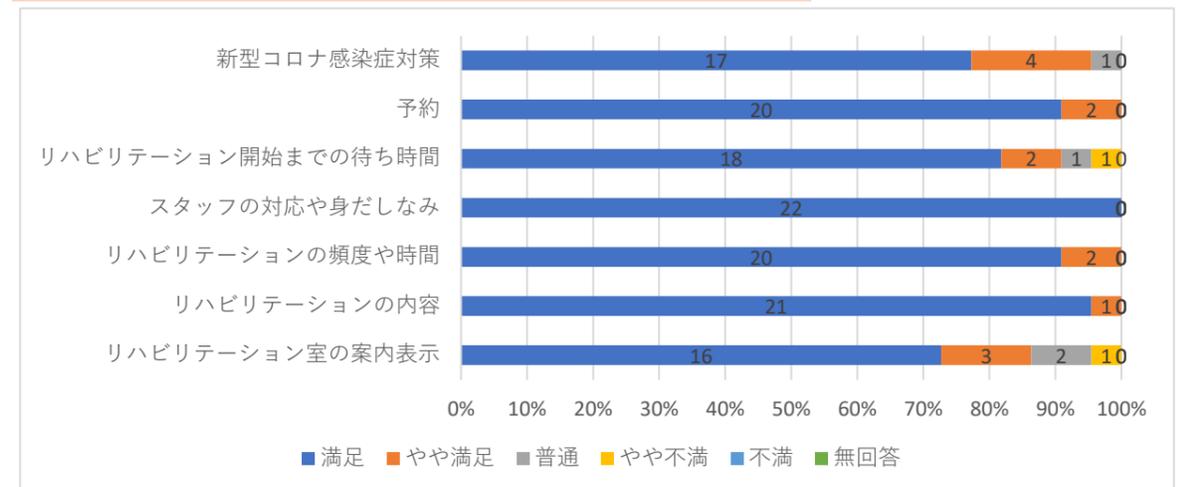
接遇と職員に対してのお褒めの言葉6件と共に、職員のそっけない態度について1件のご意見をいただきました。当院の理念である心の通う医療の提供を実践し皆様に安心してご利用頂ける地域の病院を目指して努力して参ります。**ご要望**を1件いただきました。関連部署の所属長と共に改善に努めて参りたいと思います。

検査科 N=23



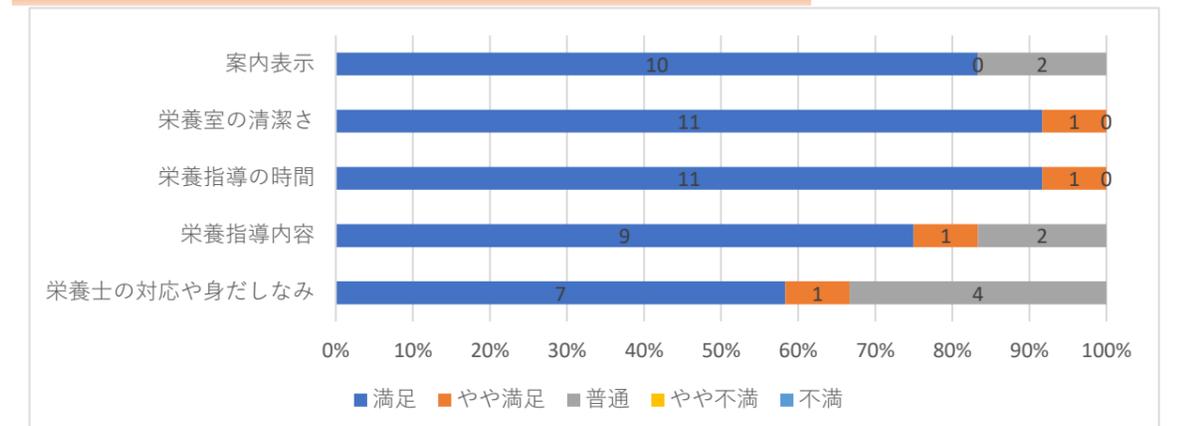
温かい**お褒めの言葉**をいただきました。呼び出しアナウンスの音量についてご意見をいただきました。改善に努めて参りたいと思います。

リハビリテーション科 N=22



接遇と温かい**お褒めの言葉**をいただきました。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 N=12



温かい**お褒めの言葉**をいただきました。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。