

平成28年度 患者満足度調査結果のご報告

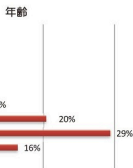
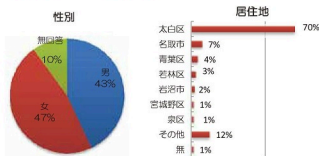
外来について

山台赤十字病院

当院に対する患者様の率直な意見をお伺いし、医療の質の向上を目指すため、平成29年1月に患者さんへ満足度調査を実施しました。以下に、外来についての集計結果をご報告いたします。

- 調査実施期間 平成29年1月23日(月)～27日(金)
- 配布方法 職員から手渡し
- 回答数 配布枚数 929枚 回収枚数 600枚
- 回収率 64.4%

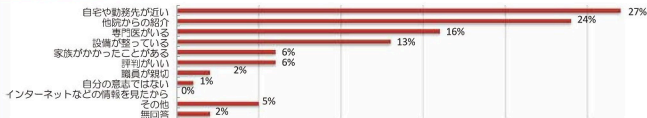
CC



居住地



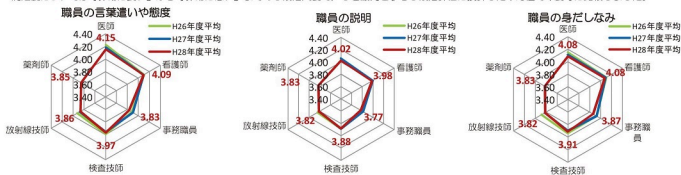
■ 当院を選んだ理由について



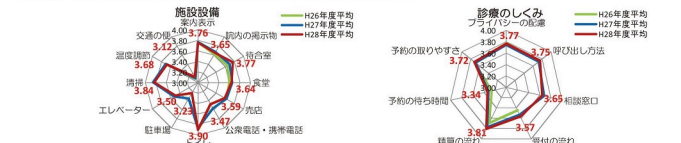
「自宅や勤務先が近い」という理由で当院を選ばれている方が多く、当院は太白区を中心とした地域の方々から利用していただいている地域密着型であると言えます。また、「他院からの紹介」にて受診されている方も多く、近隣のクリニックからの信頼も得られていると考えます。引き続き皆様から頼られる病院を目指していきたいと思えます。

■ 患者サービスの満足度について

満足度については「非常に良い」から「非常に悪い」までの5段階尺度で、5を最高とする5段階評価に換算した平均値で年度毎に比較しました。



職員の言葉遣いや態度、職員の説明については、概ね好評価をいただいております。平成28年度も職員の接遇セミナーを催し接遇改善の取り組みに努めております。今後も皆様にご満足していただける接遇を目指して更なる努力をさせていただきます。



施設設備については、「駐車場」「交通の便」についての評価が低い結果となりました。駐車場につきましては、患者さんの利便性向上のため、設備の更新を行いました。また、平成28年12月1日より、地下鉄最寄駅の八木山動物公園駅前と病院を結ぶシャトル便の運行を行っておりますので、是非ご利用ください。詳しくはホームページ・院内に設置しておりますチラシ等をご覧ください。コンビニエンスストア・アルコール売店・食堂については、概ね高評価ととらえておりますが、さらなるサービスの向上に努めます。「予約の待ち時間」については皆様にご不便をおかけしておりますが、少しずつ改善の努力をしております。

POINT

本アンケート調査に關しまして、多数の患者様からご協力をいただき誠にありがとうございました。お寄せいただいた貴重なご意見やご要望につきましては、院内の各部門で共有し、ご指摘があった事項につきましては一つでも多くの改善に繋がるよう努めます。今後とも引き続き、質の高い医療と病院全体のサービス向上を目指し、職員一同全力で取り組んでまいりたいと思えます。

外来総合満足度

H26年度	3.78
H27年度	3.79
H28年度	3.78