

高島市民病院

令和5年度 患者満足度調査結果

外来

このたび調査にご協力いただきました患者さま・ご家族さまに心より感謝申し上げます。

調査結果により当院の医療サービスについて、患者の皆さんがどのように評価し、どのようなことを望まれているのかを把握することができました。

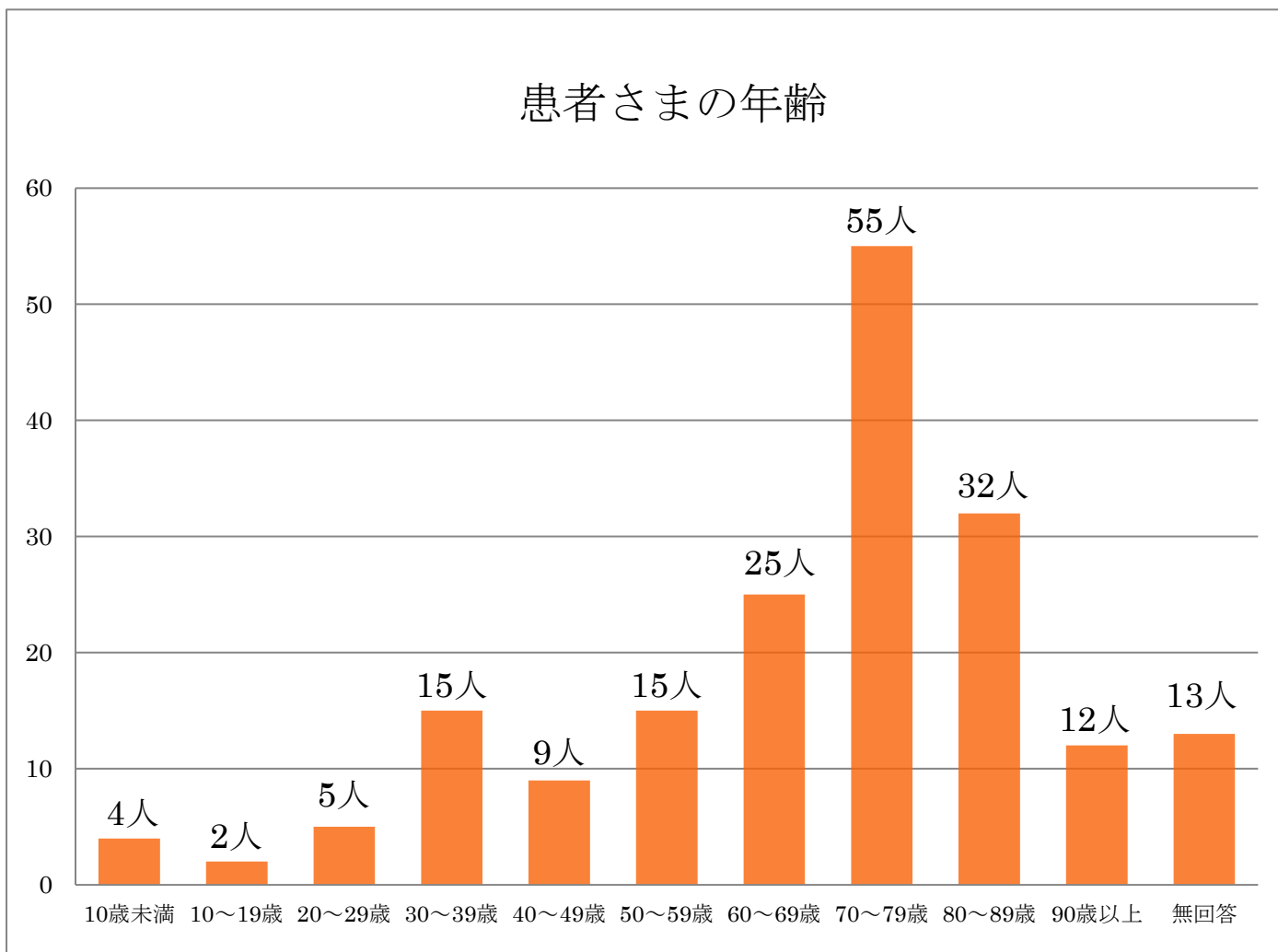
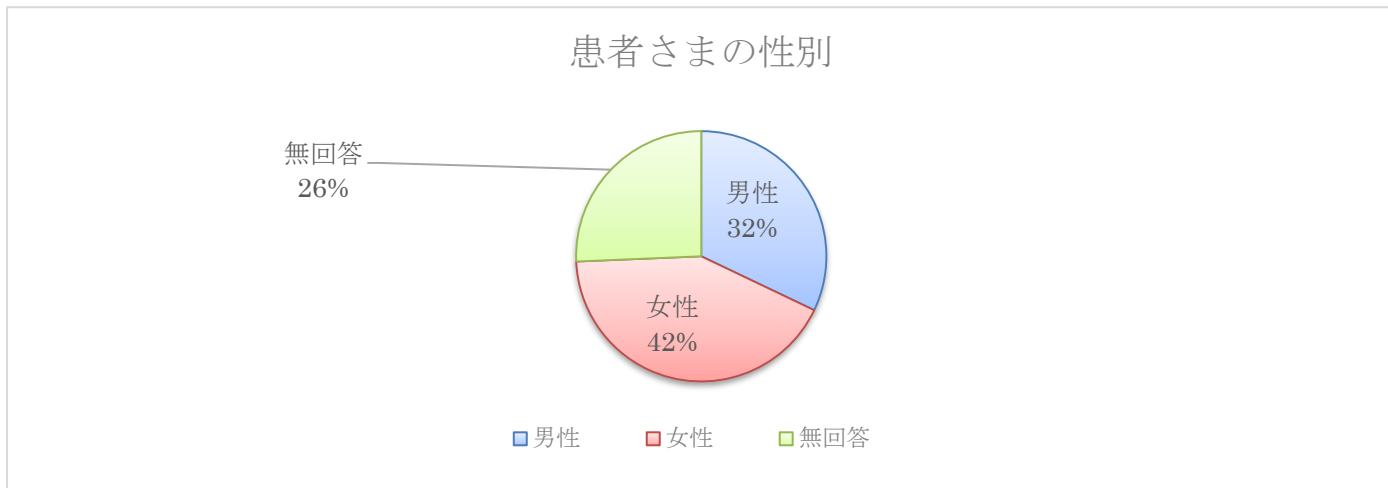
この結果をもとに、より一層のサービス向上を図ってまいります。

令和5年度患者満足度調査結果(外来)

【調査の概要】

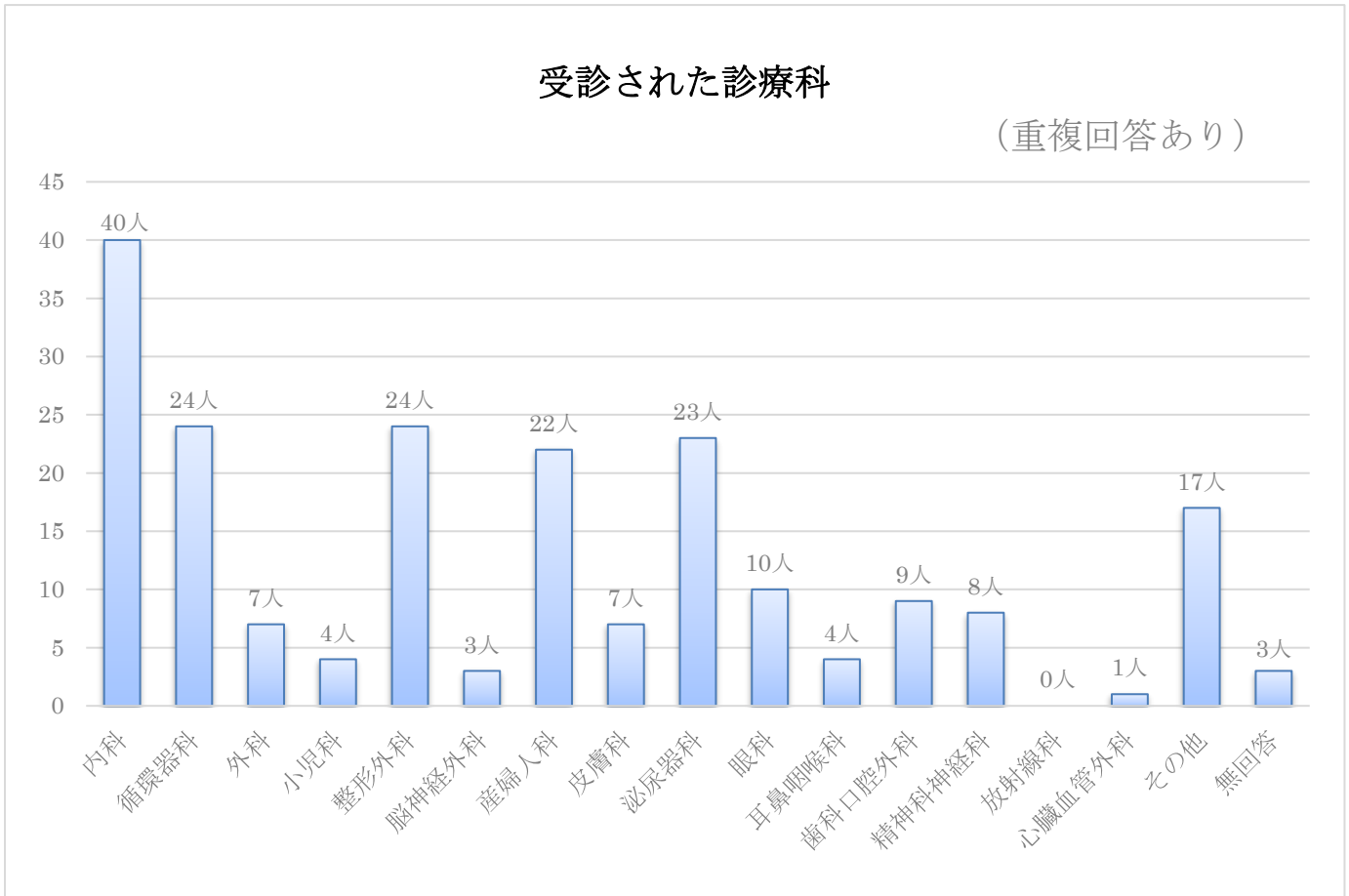
調査日(令和5年10月18日(水)～10月20日(金))に来院された患者さまを対象としました。
受付・会計窓口前にて事務職員から調査票を配布し、無記名回答方式で行いました。
有効回答数 : 187

◆ 患者さまの性別・年齢をお聞かせ下さい。

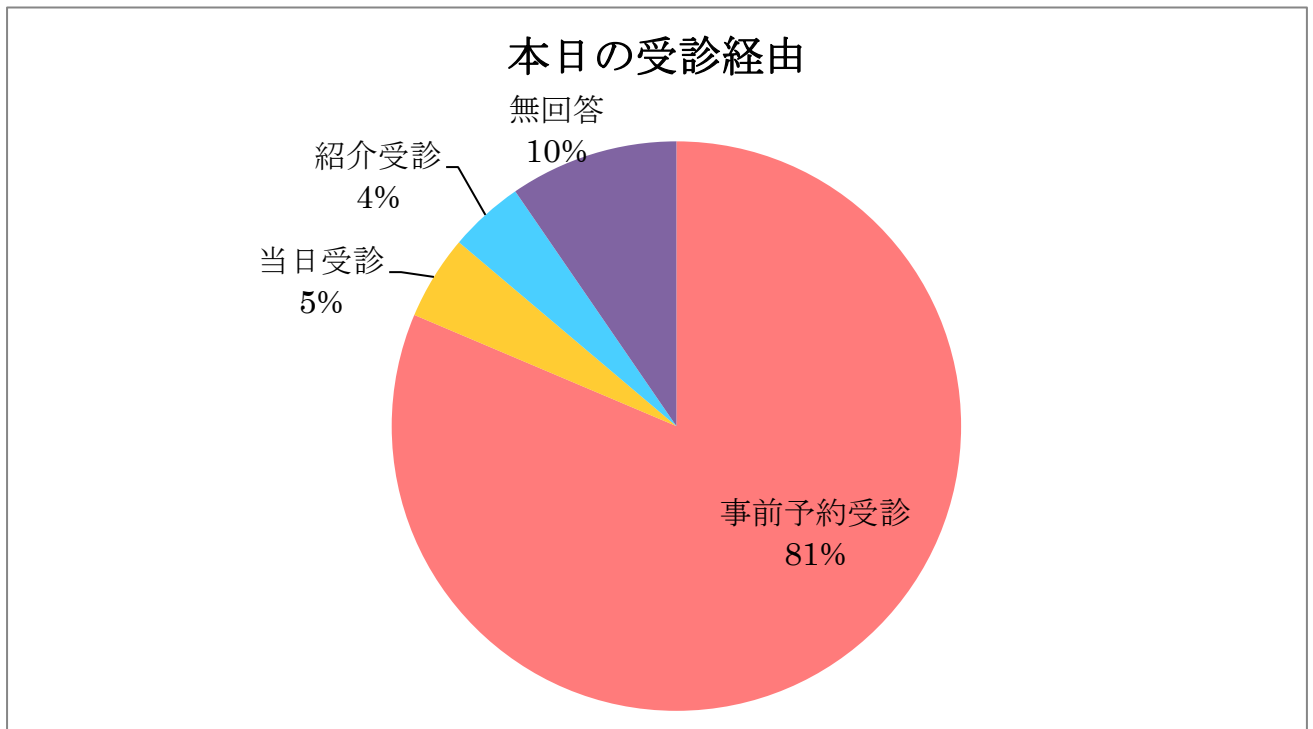


令和5年度患者満足度調査結果(外来)

◆ 何科を受診されましたか(本日受診された診療科にすべて○をつけてください)

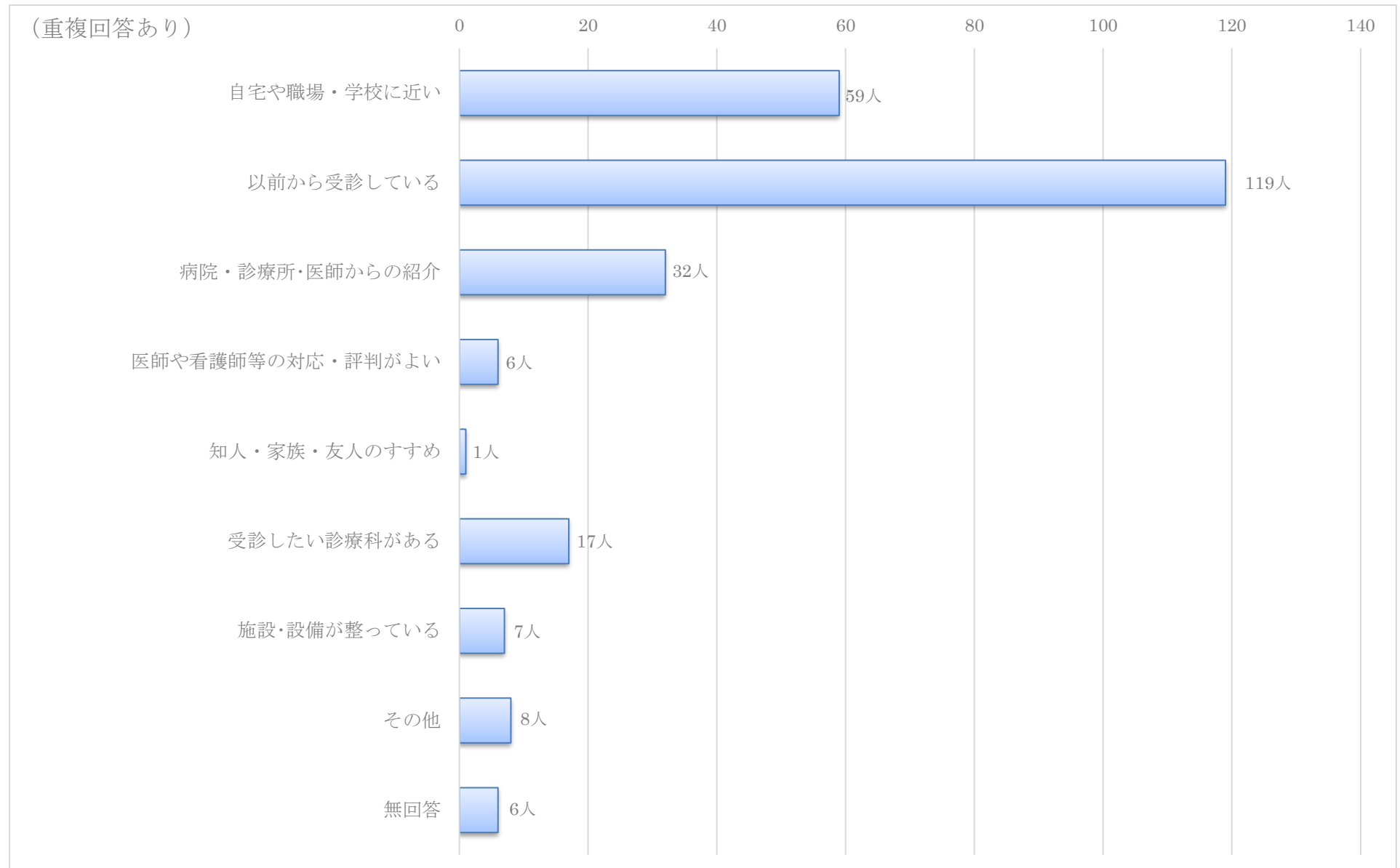


◆ 本日の受診は？ (紹介受診・事前予約受診・当日受診)をお聞かせ下さい。



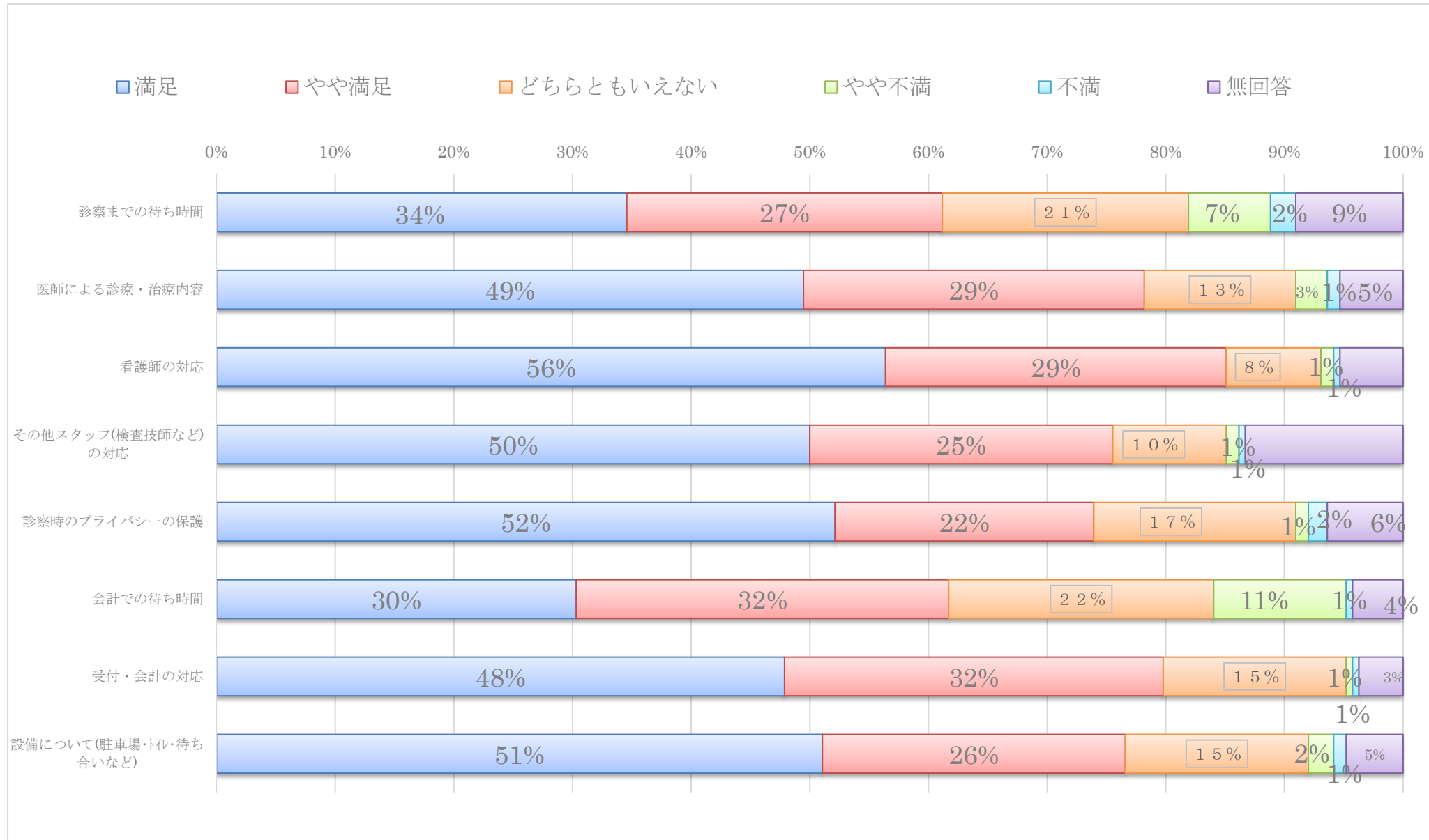
令和5年度患者満足度調査結果(外来)

◆ 当院を選ばれた理由をお聞かせ下さい(複数可)



令和5年度患者満足度調査結果(外来)

◆ 本日の診療はご満足いただけましたか。



◆ 具体的におしえて下さい。

(※多数のご意見ご感想を頂きありがとうございました。一部ご紹介させていただきます。)

① 医師による診療・治療内容

- ・少したよりないかなあと思う時がある。あまり笑ったりされない
- ・丁寧に説明して下さいます
- ・お話をきちんと聞いてもらえてる
- ・複数科にかかっているが、両方の科で連携が見られない
- ・妊婦健診ではいつも親切丁寧です
- ・患者の質問に的確に回答。データ管理も良好
- ・説明が丁寧であった
- ・順番を考えるとあまり話ができない
- ・親切にきちんと説明してもらえる
- ・しっかり話を聞いて、丁寧に説明して下さいます。人当たりがよい
- ・やわらかい対応です

② 看護師の対応

- ・毎回採血しますが、全然痛くなく優しいです
- ・気を使っていただいています
- ・世間話もたくさんできてたのしいです
- ・親切な対応であった
- ・遅れや現状をちゃんと知らせてくれる
- ・お声かけがうれしい
- ・昔と変わりました。親切で優しいです
- ・きちんと対応をお願いします

③ その他スタッフ(検査技師など)の対応

- ・親切でした
- ・緊張をほぐそうとして下さいます
- ・丁寧な対応です
- ・呼吸の検査でゆっくりと自分のタイミングでできるように待ってくださった
- ・患者の立場で優しい心遣いを感じる
- ・親切で優しい口調になった
- ・顔に出やすい人が多い

④ 診察時のプライバシー保護

- ・間違い防止のためと理解しますが、名前を大きな声で呼ぶ点が気になる
- ・フルネームで名前を呼ばれることにやや抵抗を感じる
- ・本人の近くで本人に話をしてくれる
- ・他の患者さんの状況が聞こえる
- ・スタッフが何度も名前を呼ぶ
- ・特に問題ない

⑤ 会計での待ち時間

- ・遅い時がある。子どもがいると待ち時間つらい
- ・時間がかかる
- ・昔と比べて、早くなった
- ・最近では時間通りにすすむ
- ・計算が遅い

⑥ 受付・会計の対応

- ・事務的であたたかさが少し欠ける
- ・自動支払の機械がとても良い
- ・説明がやや不足している
- ・丁寧に対応していただけます
- ・総合受付で初めての受診と言ったが、診察券の発行がなかった
- ・説明をきちんとしてくれる
- ・客が少ないのに、やや時間がかかる
- ・とても親切。感じがよい
- ・窓口の人によっては、「薬はないですか？」など丁寧に声をかけてくれます
- ・笑顔で丁寧に対応して下さる

⑦ 設備について(駐車場・トイレ・待ち合いなど)

- ・別に問題はありません
- ・大きな車が停まると玄関前が狭くなる
- ・待ち合いスペースが狭い
- ・トイレがいつも汚れている。ほこりなどが付いたままのことがあり、もっときれいにしたいです
- ・待ち合いのイスが少ない

その他自由にお書きください。

- ・予約の時間に早めに受付していても1時間以上待つことが多い
- ・医師の質が上がっている
- ・産婦人科の先生、小児科の先生には毎回気楽に相談もできて助かっています
何年か前、内科にかかって4時間ぐらい待ったうえに、そっけない対応で悲しかったです
- ・よくだんご虫を見かける。
- ・精神科の順番の番号がわかりにくい。歯科にも案内表示板がほしい
- ・時間外(緊急時)、専門医がおられない時の対応がいまいちだったことがある
- ・全体的には皆親切で良い
- ・以前と比べて接遇は良くなっていると思います。受診の呼び出しで名前を連呼されるのは遠いイスに座っていると名前が知られて恥ずかしい
- ・トイレがきたない
- ・特に可もなく、不可もなくなお一層の努力精進を！！患者第一を心がけて！！
- ・障がい者の駐車場に止めようと思っても、三角のポールをどけてくれないので、自分で降りてどけて駐車しなければならない。
- ・いつもお世話になりまして、感謝しております
- ・高島市民に信頼される病院になっていただきたい

令和5年度患者満足度調査結果(外来)

- ・医師の対応が一番大切だと思います
- ・総合受付がいつも忙しそうで声をかけづらいです
- ・ニュースでいろいろ見ましたが、この地域にはなくてはならない病院です