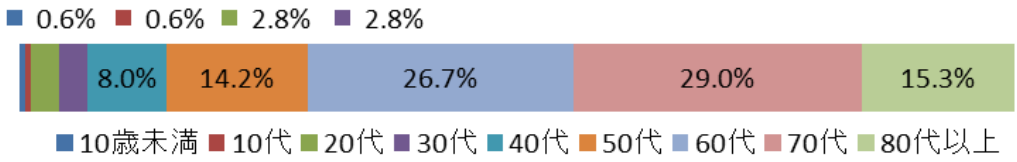
患者さま満足度調査結果のご報告【外来】

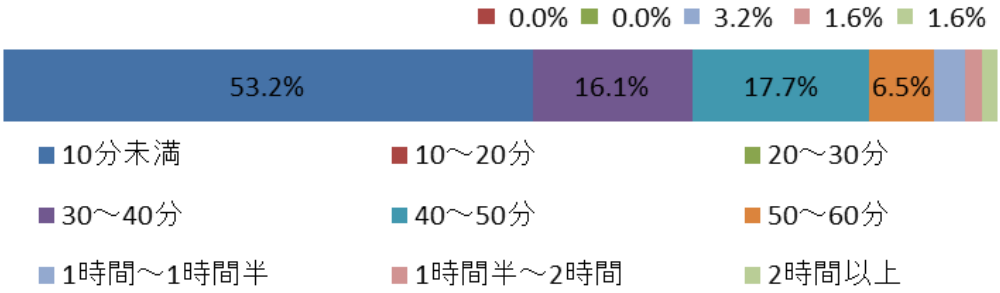
当院では、平成27年7月に患者さま満足度調査を実施しました。
当院に対する患者さまの評価を調査させていただき、貴重なご意見を参考に、患者さまに信頼され満足していただく医療の実践と地域・患者さま・職員から愛される青木病院を目指します。
ご協力いただきました患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。

年　齢

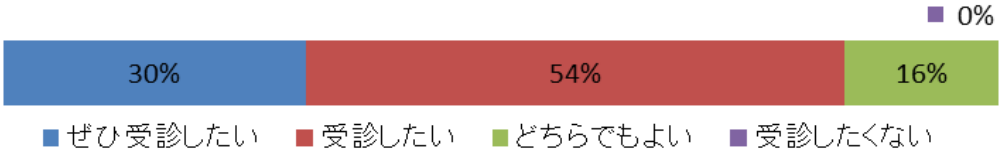


予　約

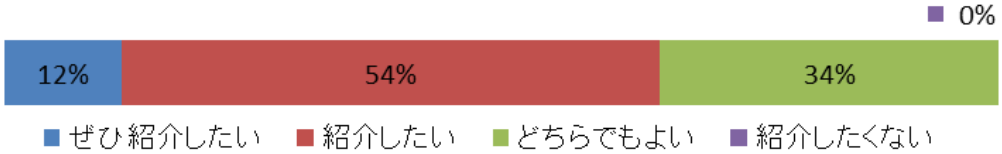
診察待ち時間



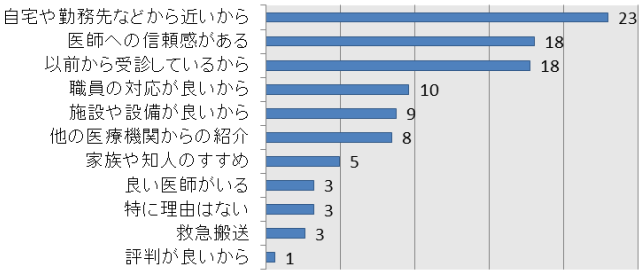
次回も当院を受診したいですか



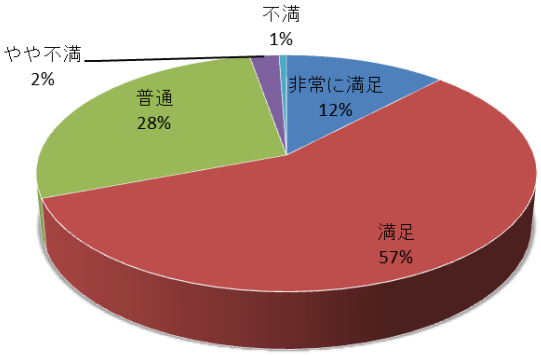
当院を他の方へ紹介したいと思いますか？



当院を選んだ理由？



全体として当院に満足していますか？

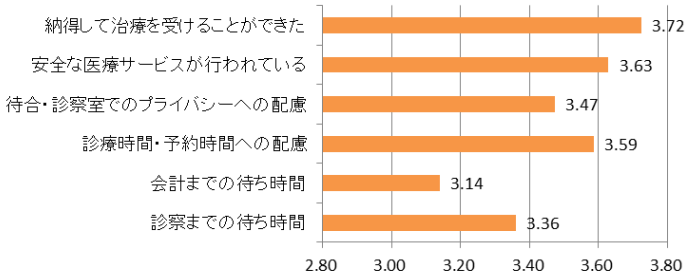


医療法人 柏成会
青木病院

配布日：2015年7月13～18日 ／ 配布数：300枚 ／ 回収数：183枚（回収率61%）

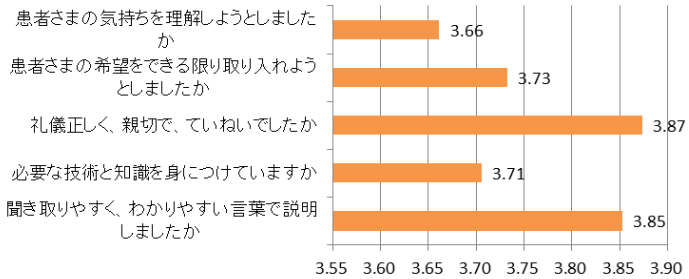
医療サービスへの満足度（5 点満点：平均点 3.49）

「納得して診療を受けることができた」「安全な医療サービスが行われている」「診察時間・予約時間への配慮」という項目に高い満足度をいただきました。



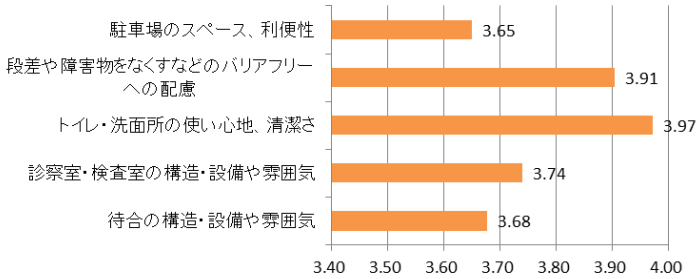
職員の対応についての満足度（5 点満点：平均点 3.76）

「聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか」「礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか」という項目に高い満足度をいただきました。



施設・設備・情報提供についての満足度（5 点満点：平均点 3.79）

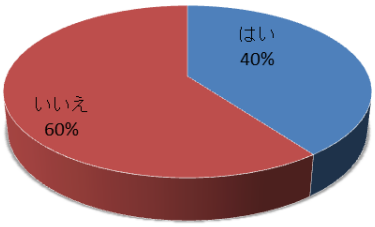
「トイレ、洗面所の使い心地、清潔さ」「段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮」という項目に高い満足度をいただきました。



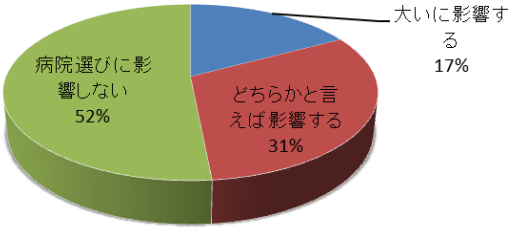
患者送迎車について

患者さま専用送迎車について伺いました。結果として４割の方が「利用したい」「病院を選ぶ基準として影響する」と結果が得られました。新たなサービスとして検討していきたいと思います。

患者送迎車が運行されたら利用しますか



患者送迎車が運行されたら利用しますか



自由記述について

改善を必要とする記述から、重要性・可能性などを検討し、できることから改善を進めていきたいと思います。

【良い評価をいただいた記述】

- MRI 検査の導入
- 親身になって接してくれる医師の診察
- 親切で笑顔が気持ちよく安心感のある職員の対応

【改善を必要とする記述】

- 会計の待ち時間短縮
- 問診時のプライバシーの配慮
- 診察券置き場（受付）や会計場所の明確化
- 内視鏡検査の再開

今回の調査を通じて、今後とも、より良い病院作りに取り組んでまいります。