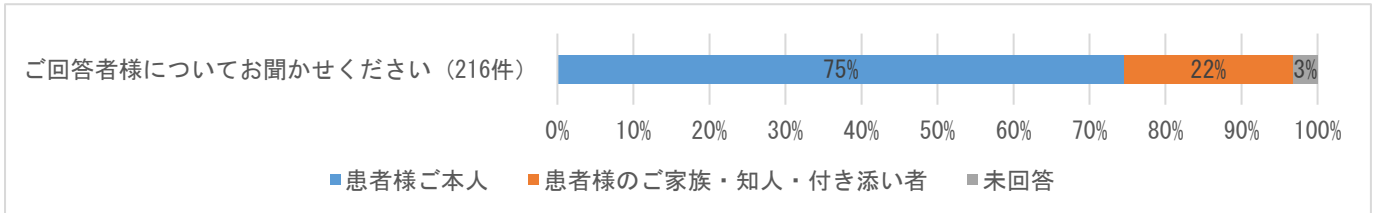


令和5年度患者満足度調査結果のご報告

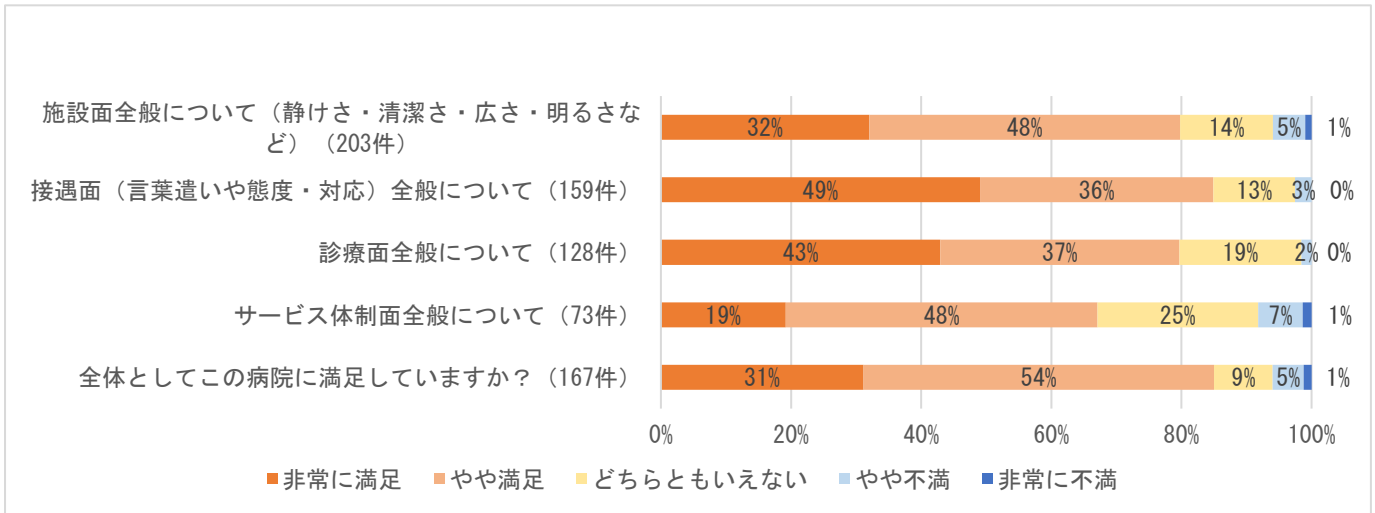
下伊那赤十字病院

2024年1月～2月に外来・入院患者さま及びそのご家族を対象に「患者満足度調査」を実施いたしました。調査にご協力いただいた皆さまに改めてお礼を申し上げますとともに、結果の概要をご報告いたします。今回も多くのお言葉をいただき、誠にありがとうございました。当院は4月より新院長を迎え、今年75周年の節目を迎えます。今後も皆さまに信頼していただける病院を目指し、新院長のもと職員一同改善に向けて取り組んで参ります。

【調査概要】



【評価概要】



※紙面に掲載しきれなかった調査結果詳細については、病院ホームページ及び、院内に掲示しておりますのでぜひご覧ください。

【結果について】

「非常に満足・やや満足」と回答した方の割合が増えた主な項目

施設面 (病院内の設備や雰囲気) : R4年度 67%⇒R5年度 80%、接遇面 (言葉遣いや態度・対応) : R4年度 82%⇒R5年度 85%、病院に対する満足度 : R4年度 80%⇒R5年度 85%

【自由記述について】多かったご意見 (抜粋)

改善してほしいところ : 施設面 57件、接遇面 23件、診療面 23件、サービス体制面 42件 計 145件

施設面「待合室のソファの向き、トイレの狭さ・老朽化」接遇面「職員の態度や話し方」診療面「説明を詳しくして欲しい、診療時間拡大、夜間・土曜診療の希望」サービス面「診察・会計待ち時間、プライバシー (名前呼び出し) への配慮」

良いところ : 施設面 16件、接遇面 49件、診療面 19件、サービス体制面 21件、その他 23件 計 128件

施設面「外来が明るい」接遇面「職員 (明るい、親切、丁寧、温かみがある、寄り添ってくれる、挨拶をしてくれる)」

診療面「相談しやすい、よく話を聞いてくれる、説明が丁寧、急な検査・処置への対応」サービス面「清掃が行き届いている、声掛けが優しい、安心して受診ができる」等

昨年度は、院内の照明のLED化、職員向けの「接遇・マナー研修」等を実施しました。研修は今後も継続して実施予定です。ご意見を受け、先日待合室のソファの向きを前向きに揃えました。今年秋に予定されている電子カルテ導入と合わせ、番号呼び出しについても現在準備しております。しばらくご不便をおかけしますが、今しばらくお待ちいただければ幸いです。