

《より満足度の高い病院を目指して》

## 患者満足度調査結果報告

### 1 はじめに

当院では、利用される皆様が病院に対して現在のサービスをどのように評価しているのか、またどのようなサービスを望んでいるのか御意見をいただき、絶えず変化する医療ニーズを把握することが非常に重要だと考えております。

今回実施した「患者満足度調査」では、設備・施設などのハード面から職員の態度などのソフト面に至るまで幅広く質問項目を設けさせていただきました。結果として、多くの御意見・御回答をいただき、前回調査と比較するとわずかではありますが全体的に評価が上がっているものと受け止めています。

今後も皆様からいただいた貴重な御意見を参考に、患者様が利用しやすく、信用できる病院を目指してさまざまな角度から改善を図るとともに、高く評価いただいた点に対してもこれに満足することなく、より満足度の高い病院となるべく努力していきたいと考えております。

### 2 実施の状況

#### (1) 調査日及び対象者

外 来 平成21年3月 9日(月)に受診された患者の皆様

入 院 平成21年3月10日(火)に入院中の患者の皆様

#### (2) 回収結果

区分	患者数	配布枚数	配布率	回収枚数	回収率
外 来	540人	299枚	55.4%	261枚	87.3%
入 院	239人	169枚	70.7%	131枚	77.5%
合 計	779人	468枚	60.1%	392枚	83.8%

### 3 調査結果

別添のとおり