

《より満足度の高い、信頼される病院を目指して》

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必要として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・分析したうえで、より満足度の高い病院の実現に向けて努力を積み重ねていくことが重要だと考えております。

10回目となる今回の「患者満足度調査」の実施に当たっては、施設などのハード面はもとより、提供される医療や職員の対応などのソフト面に重点を置き、これらの質問事項を多く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、接遇や提供される医療・看護を含む職員の評価については、比較的高い評価をいただい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、患者さんから信頼される病院を目指して、さまざまな角度から改善を図ってまいります。また、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、1人でも多くの患者さんから大きな満足を得られるよう引き続き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8月10日(月)に受診された患者の皆様
入 院 平成21年8月11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	583人	312枚	53.5%	262枚	84.0%
入 院	226人	137枚	60.6%	116枚	84.7%
合 計	809人	449枚	55.5%	378枚	84.2%

3 調査結果

別添のとおり