

患者満足度調査 結果報告

実施日 平成27年9月12日(土)～平成27年9月18日(金)

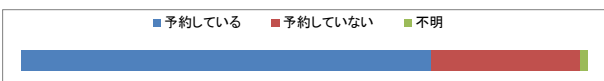


医療法人社団保健会
谷津保健病院

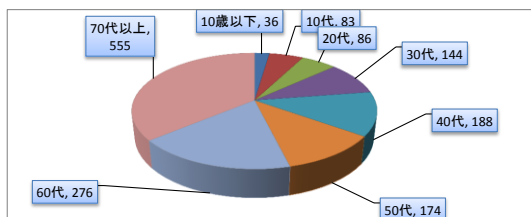
谷津保健病院では、よりよい患者サービスを皆様に提供できるよう平成27年9月に患者満足度調査を実施しました。この調査に協力していただいた患者様やご家族の方、本当にありがとうございました。満足度調査の結果について概要をご報告いたします。(回答数 外来患者1573件)

回答いただいた患者様について

予約状況



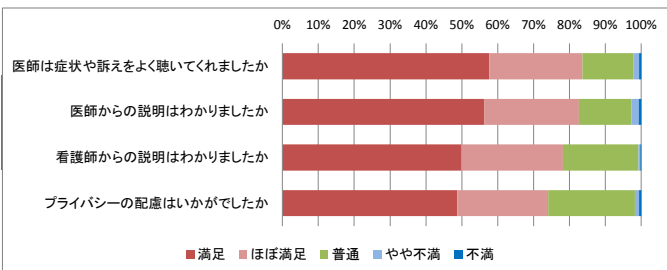
年齢
(回答無し:31件)



当院利用頻度

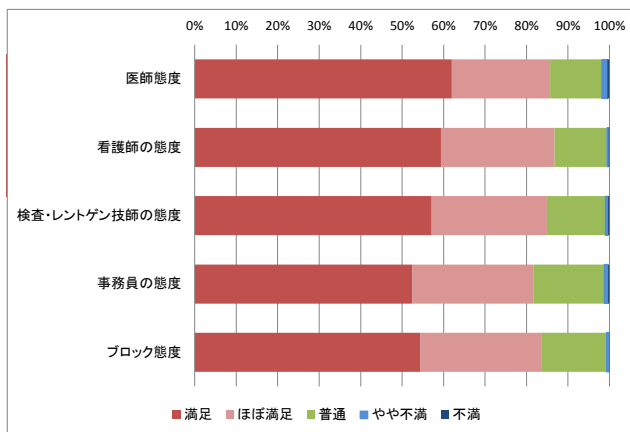


当院の診療・サービス面はいかがでしたか？



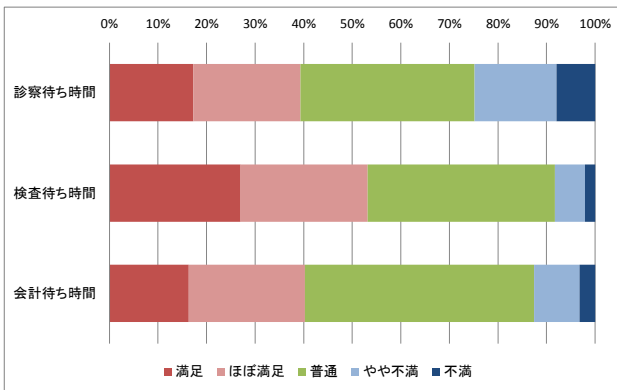
診療・サービスについて患者様は満足しているかどうかを調査した結果、医師が自分の症状や訴えをよく聞いてくれたかという問いについては、満足と感じている方が8割を超えていました。

職員の言葉使いや態度はいかがでしたか？



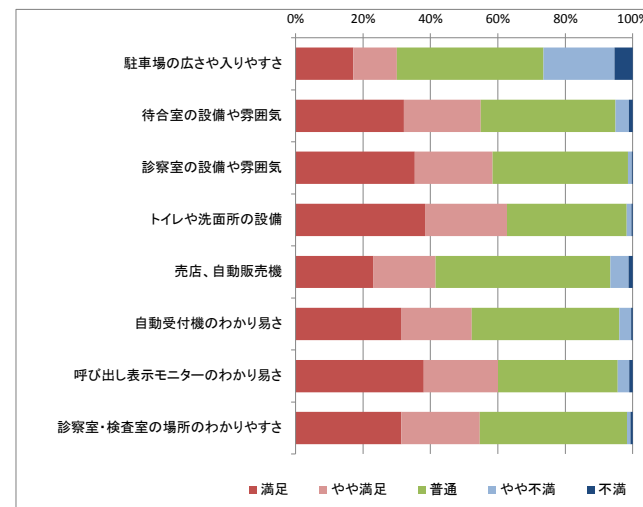
医師、看護師、レントゲン技師、検査技師、受付・会計の事務員、各ブロック受付のスタッフの接客態度について、患者様がどのように感じているか、伺いました。多くの方より、満足という回答を得られ、接客研修などの取り組みの成果がでており、大変うれしく思います。

当院の待ち時間はどのように感じられましたか？

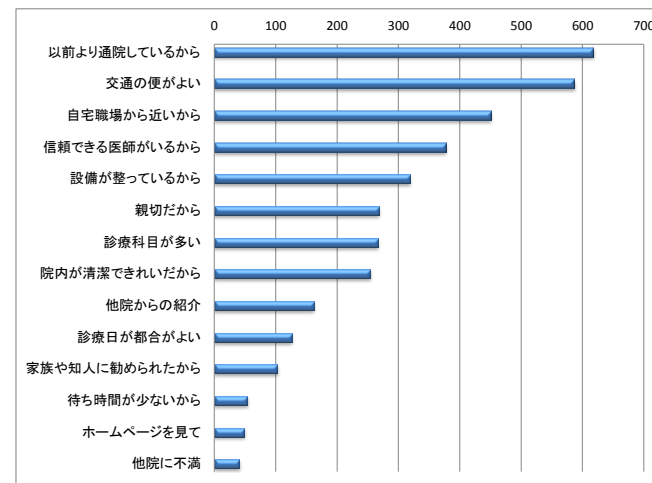


今回は待ち時間調査も行いました。予約患者様、紹介患者様は多少待ち時間が少ないようです。

当院の施設はいかがでしたか？



当院を選んだ理由をお聞かせください。(複数回答可)



自由記載欄にも、多くの意見をいただき、本当にありがとうございました。意見の中にはたくさんの激励の言葉もいただきました。今回の調査結果をもとに、よりよい医療サービスを患者様に提供できるよう、重要性、実現可能性の高い内容から検討し、改善に取り組んでいきたいと考えております。どのように改善されたか、その報告も随時実施してまいります。ご協力ありがとうございました。
谷津保健病院 外来業務部