

# 2018年 外来患者満足度調査の結果について

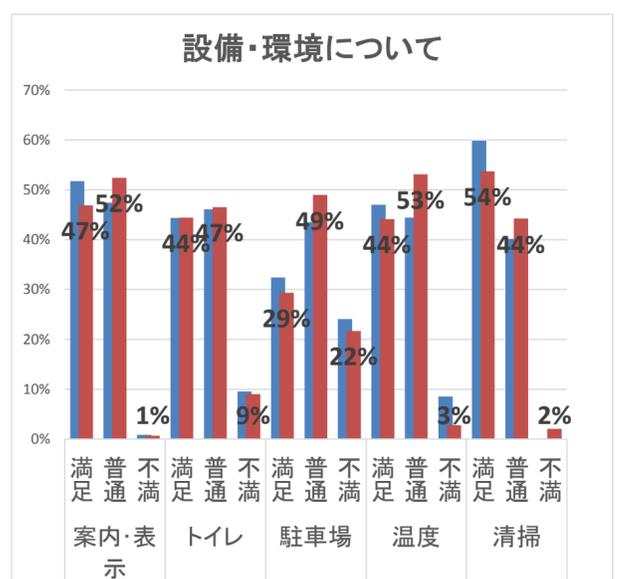
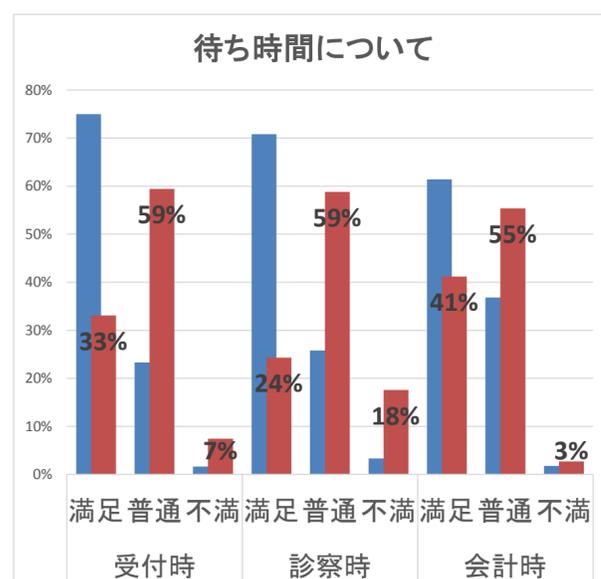
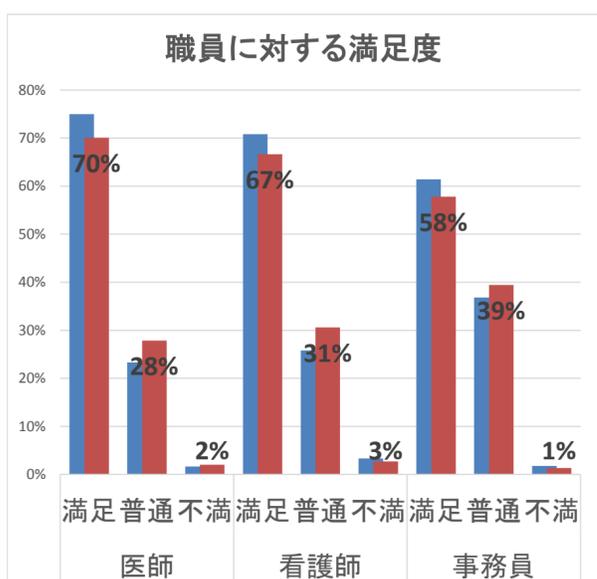
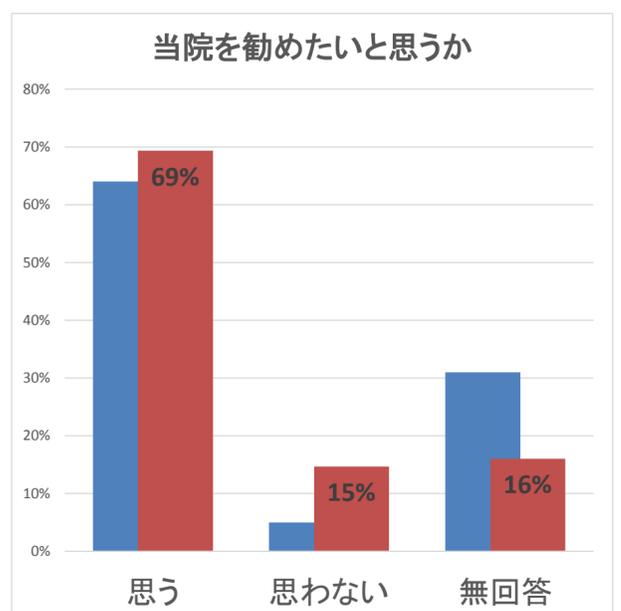
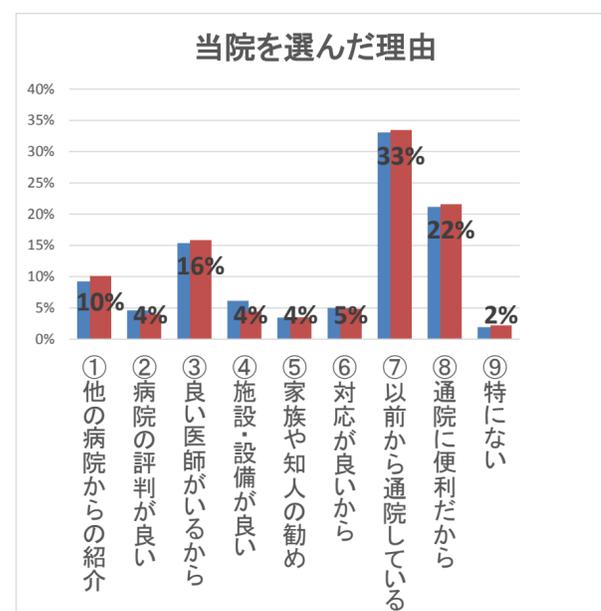
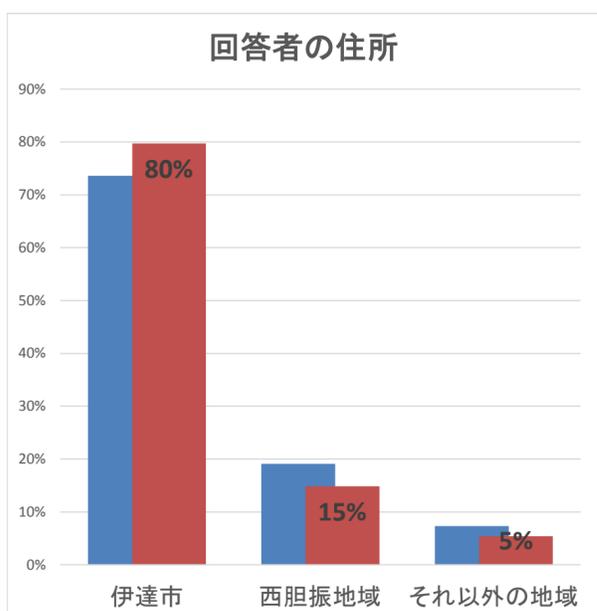
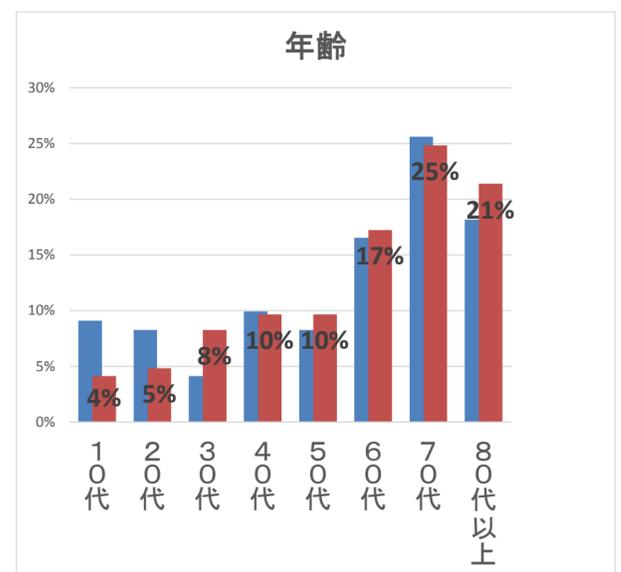
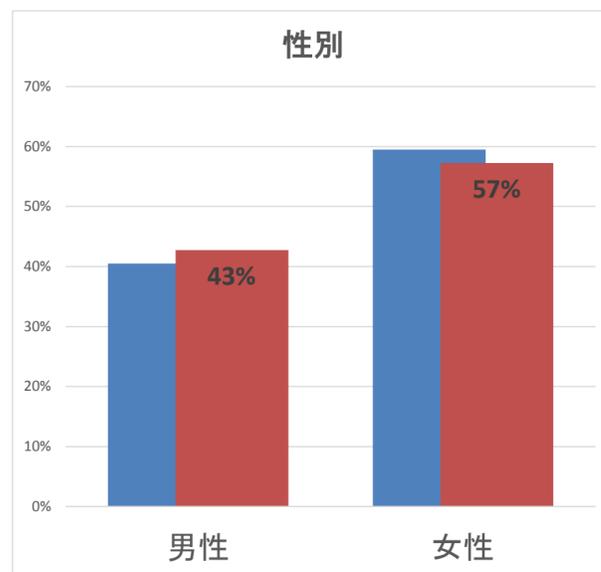
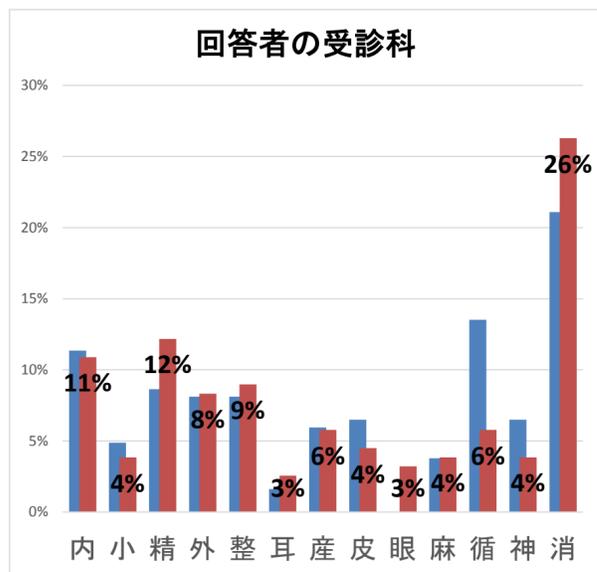
当院では、病院理念にあります「地域の皆様に信頼される病院」となるよう日頃より職員一同努力しております。この度、2019年1月に実施した患者満足度調査の結果をご報告させていただきます。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様に厚くお礼申し上げます。今回のご意見を基に、よりいっそう満足度向上の為に取り組んで参りたいと思います。

アンケート実施日：2019年1月24日  
アンケート回答数：151枚（前回実施時184枚）



アンケートの集計結果については以下の通りとなっております。

(※赤が今年度、青が昨年度の結果です。)



## 外来患者様からのご意見、要望など(順不同)

1	職員のテキパキした行動が良いと思います。
2	待ち時間を改善してほしい、予約をしても待たされる時間が長い。
3	駐車場、身体の不自由な方にもう少し配慮を。
4	急病患者を優先的に案内できないのか考える余地がありそう。
5	安心して診察、治療を受けていました。
6	忙しさのあまりいろいろな面で雑になっているところが見受けられる。
7	冬は院内の温度が高い。
8	耳鼻科に不満有り。患者に対しての言い方(老齢に)
9	仕事柄自分以外でも来院しています。入退院の支援もしていますが、最近はとても対応がいいです。良くしていただき、御家族からも満足の声が聞かれます。一つ、外来・入退院支援室・病棟どこへ行っても同じ事を聞かれるので、横のつながりがあると1度で済むのになーと思ったことがあります。
10	医師が少ない。診察の科を増やしてください。
11	医師の中(若い者)に、病状説明時の言葉使いが不適切な者がいる。
12	会計が自動化されていない。
13	循環器受診の際、案内を窓口ではなく、患者の所に来て説明してほしい。
14	通院しているのですが、担当の医師がよく変わる。
15	最近職員の方の対応が良くなって来ている。
16	病人で心細さも大きいと思うので、看護師さんの対応は現在よりも改善できるのであれば改善して行って欲しい。室蘭市内の看護師さんと比較してしまう…。
17	トイレが不満。特に外科前。
18	駐車場をもう少し広く…
19	家族控室が欲しい。
20	出張医の医師で良い医師の方もいらっしゃいますが(皮膚科)通年いてくださる医師の方がよいです
21	健診の時の先生の対応は素晴らしい。多忙の中色々話を聞いてくれる
22	整形の医師は痛みを訴えると検査もせず、年のせいだと言われ悲しい思いがした。後日他の病院で診てもらおうつもり。
23	50年もすべての病気で入院、手術をしていただき、大変お世話になっております。
24	検査の待ち時間が長い
25	みんなお世話になっております。ありがとう。
26	丁寧に診察してもらえするため満足。
27	医事課の受付のところ、特に朝 座る椅子を準備してほしい
28	看護師の対応、説明が全体的に雑です。多忙なのはわかりますが、言葉遣い含めて雑だと思います。
29	頑張ってください！ Dr. 数を増やしてほしい。室蘭、札幌まで行かなくても受診できるようにお願いします。
30	病院食の魚は特にひどい。日赤に入院したら病院食がいやで違う病院を選んだ人がいるぐらい。(最近は味付けを新しくするなど改善しようとしている姿勢はよい)
31	整形外科の体制が不満。
32	医師の説明が雑。
33	地域の基幹病院としてもう少し人材教育をがんばってほしい。
34	ときどき、今の時代にひどすぎると思う人(看護師)がいる。