

河北病院 患者満足度調査について

当院では、接遇力向上委員会を中心に、毎年患者満足度調査を行っております。

平成 28 年度の患者満足度調査は、県立 4 病院同じアンケート調査を実施しました。

病院機能や規模により比較することは出来ませんが、当院のアンケート調査結果を報告いたします。

【アンケート実施時期】

入院	H28.10/17~1カ月間	回収数 59 部	回収率 56.2%
外来	H28.11/7~11/17	回収数 249 部	回収率 98%

【入院】

「満足・やや満足」とする全体の割合は 88% でした。

受付/事務は 83%、看護師は 93%、医師 90% 上記職員以外 81% という結果でした。

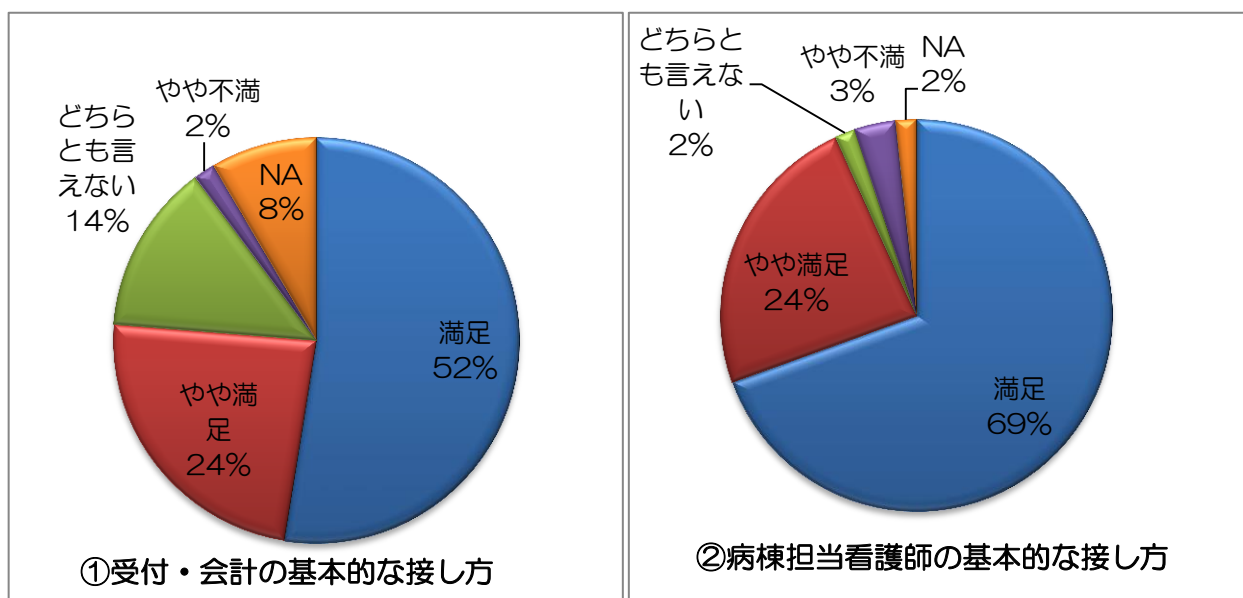
「やや不満・不満」とする回答項目は以下のようになります。

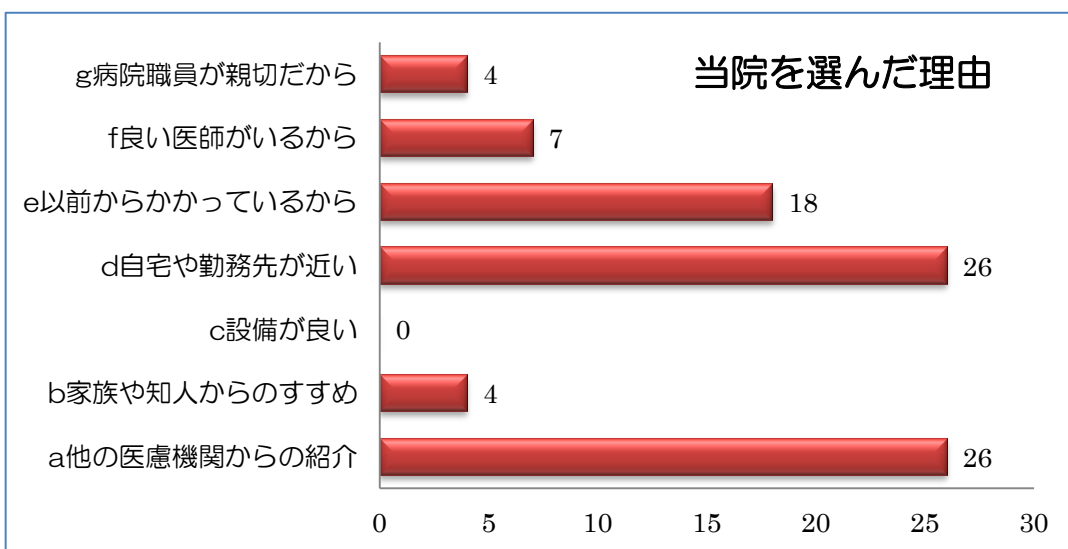
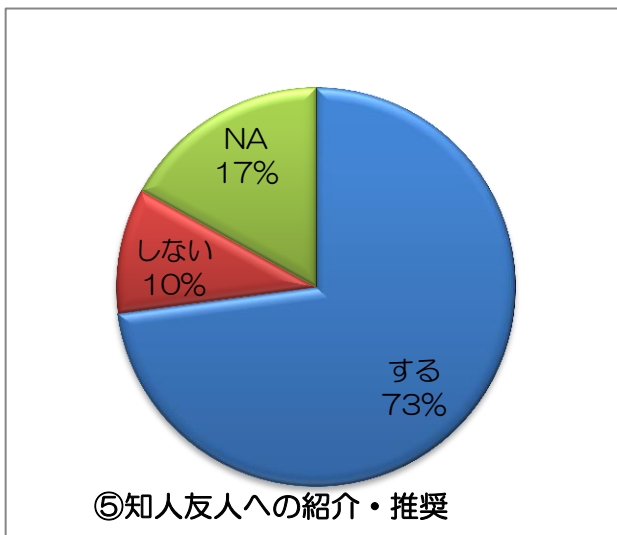
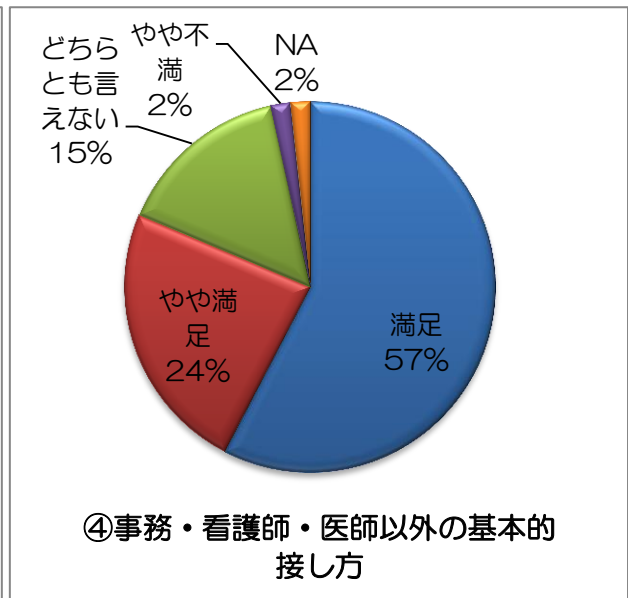
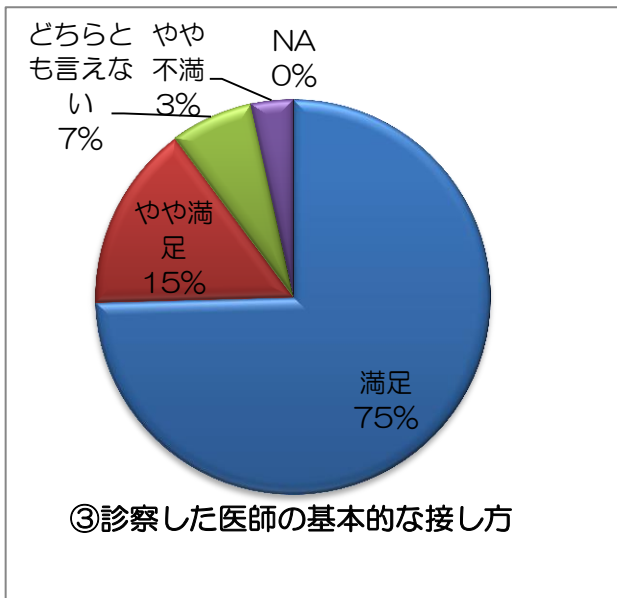
看護師 2 件・・・「言葉使い・態度が悪い」

「忙しそうで話しかけにくい雰囲気」

医師 2 件・・・「忙しそうで話しかけにくい雰囲気」

上記職員以外・・・「忙しそうで話しかけにくい雰囲気」





【外来】

「満足・やや満足」とする外来全体割合は 83% でした。

窓口/事務と看護師86%、医師82%、その他の職員76% という結果でした。

「やや不満・不満」と回答する項目は以下のような結果でした。

受付窓口 3件・・・「言葉使い・態度が悪い」

「忙しそうで話しかけにくい雰囲気」

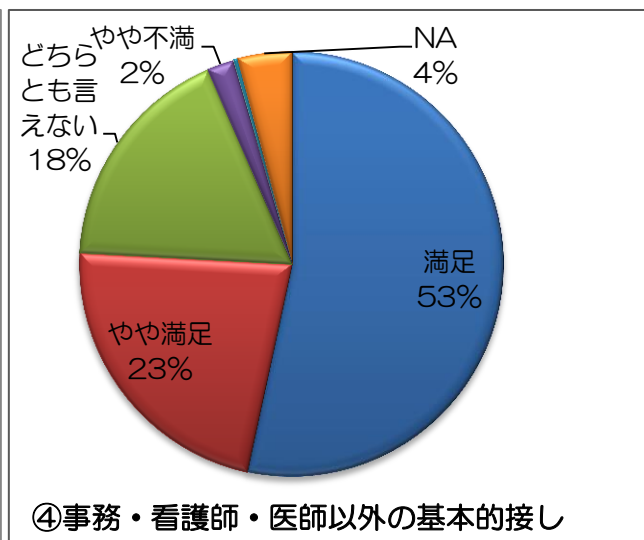
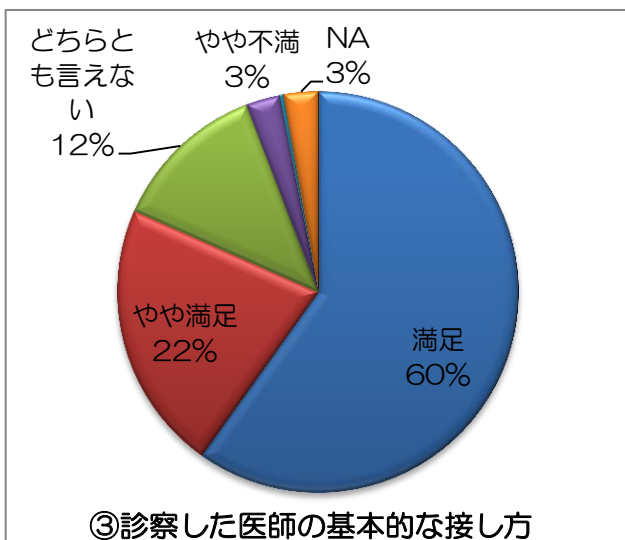
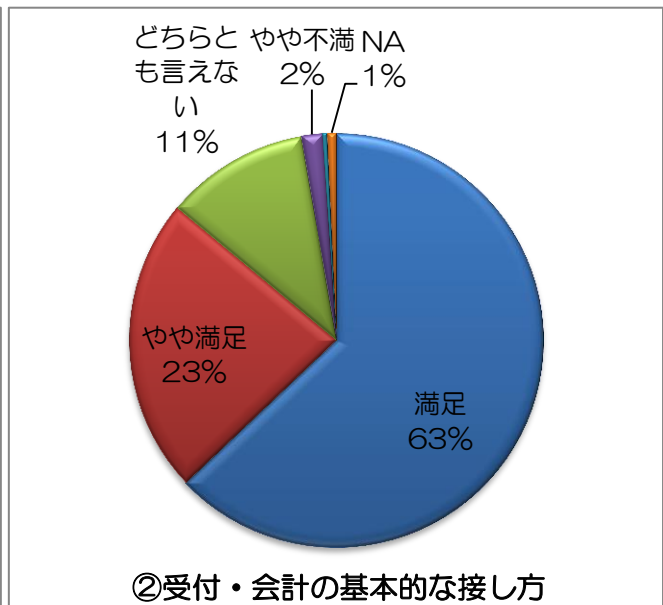
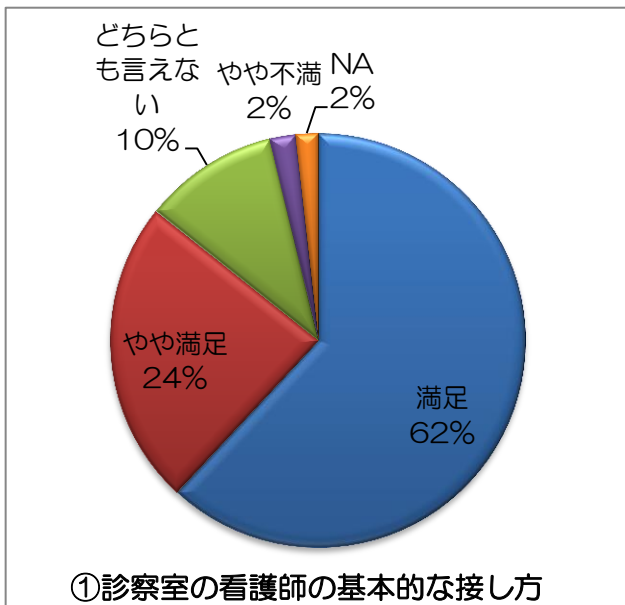
看護師 3件・・・「言葉使い・態度が悪い」

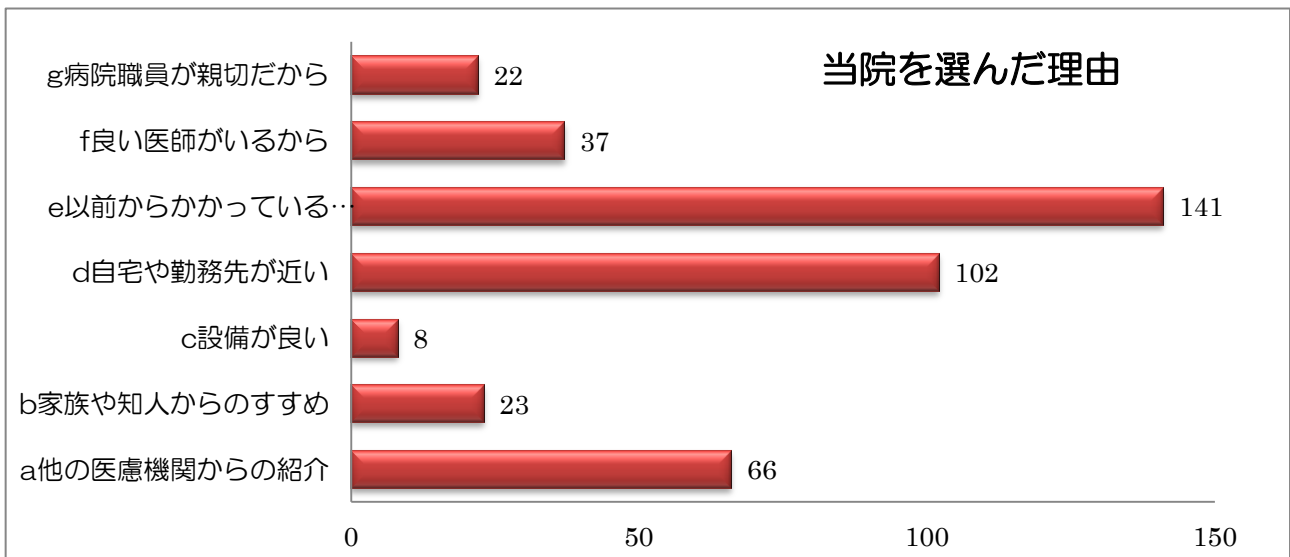
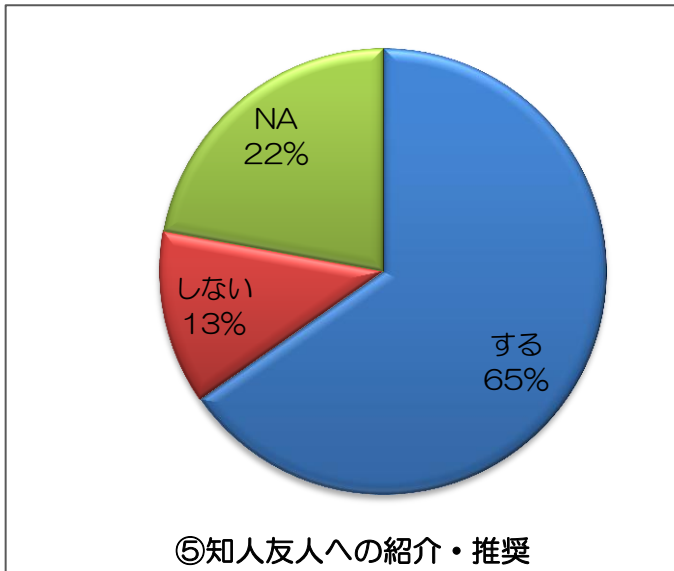
「忙しそうで話しかけにくい雰囲気」

医師 7件・・・「無愛想・笑顔がない」

「忙しそうで話しかけにくい雰囲気」

上記職員以外 2件・・・「無愛想・態度が悪い・笑顔がない」





H28 年度 待ち時間調査

	6月	8月	10月	12月	
来院から支払いまで 平均時間	100	83	83	65	10月と12月の最短時間は13分(婦人科)、 最長時間は161分(内科)でした。
来院してから診察まで 平均時間	58	57	44	42	10月と12月の最短時間は2分(婦人科)、 最長時間は110分(内科)でした。
予約時間との差 平均時間	33	19	19	21	10月と12月の最短時間は24分(内科) 最長時間は97分(内科)でした。
会計にかかる時間	4	6	4	2	

当院では、これからも接遇力向上を目指しながら、信頼される医療・看護の提供に努めてまいります。

接遇力向上委員会