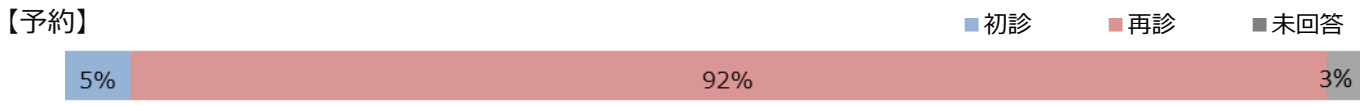
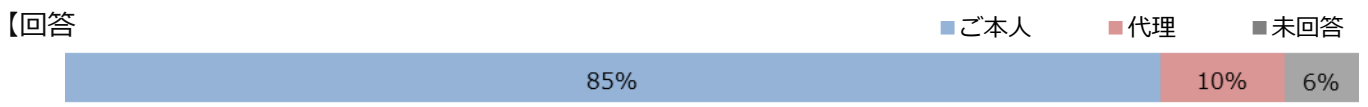
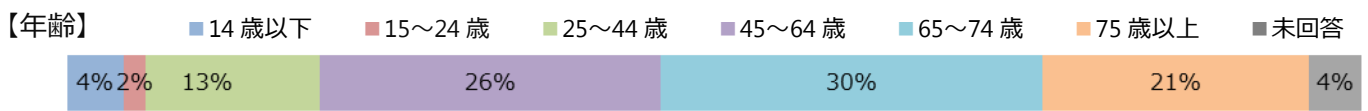


外来患者さん満足度調査結果のご報告（2017年度）

当院では、平成 29 年 8 月 21～25 日の 5 日間で外来患者さん満足度調査を実施しました。
 ご協力いただきました患者さん、ご家族の皆様にご礼を申し上げます。
 以下にそのアンケート結果をご報告いたします。

■ 配布数：1,206 枚 ■ 回答数：695 件 ■ 有効回答率：99.6%

■ ご回答いただいた患者さんについて

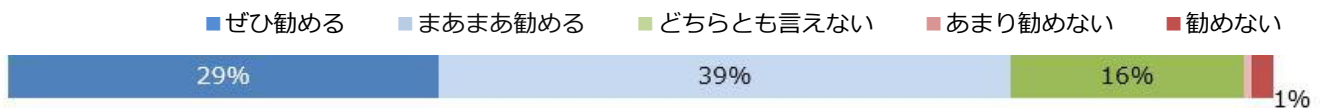


■ 病院全体の評価

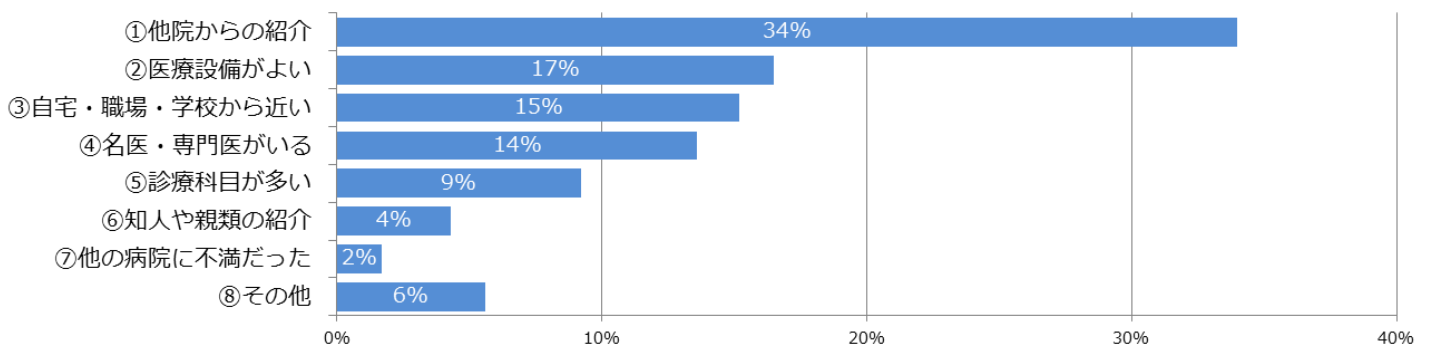
Q. 全体として当院に満足していますか？



Q. 友人やご家族に当院を勧めますか？

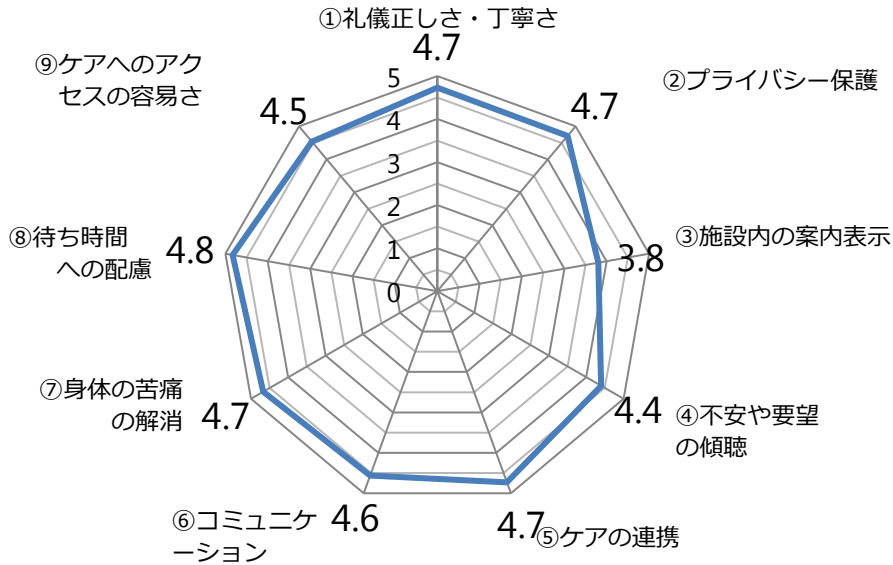


■ 当院を選択した理由

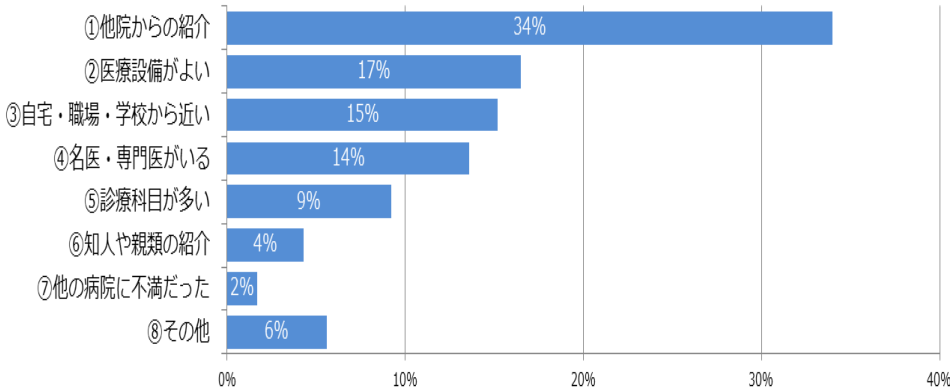


■ 総合的な設問に関する満足度

(5 : 満足 4 : やや満足 3 : どちらとも言えない 2 : やや不満 1 : 不満)



■ ご意見



改善してほしい点の記述を多数いただきました。重要点・可能性などを検討し、できるところから改善を進めていきたいと思っております。

良い評価をいただいたご意見

- ・スタッフの説明が分かりやすく、疑問や要望にも応えてくれる
- ・地域の拠点病院として頼りにしており、家族にも勧めたい
- ・患者サポートセンターが出来て良かった
- ・待合室の案内表示で状況がわかり助かります
- ・医療スタッフの配慮や笑顔で心が和みます
- ・病気を早期で見つけてもらい治療が出来たことに感謝している
- ・スタッフ皆さんが親切で病気を忘れられる

改善を必要とする評価をいただいたご意見

- ・待ち時間が長い
- ・呼び出し方が番号や氏名で呼ばれるので、統一（番号）してほしい
- ・受診が「紹介型」になり受診しづらくなった
- ・院内の案内表示が不親切である
- ・消化器内科の採尿室に手洗い場がない
- ・待合のイスを座りやすいものにしてほしい

■ まとめ（改善ポイント）

自由記載欄にも多くのご意見を記載いただき、ありがとうございます。また、お褒めの言葉も多くいただきましたこと、働くスタッフの励みにもなります。

自由記述で「待ち時間」に対するご意見を多くいただき、予約方法や予約人数など運用面を含め、継続的な改善課題として取り組んでいきます。「設備面（施設案内表示、受診時の呼出方法など）」に関してもご意見をいただき、わかりやすい表示や呼出方法を心掛けていきます。

外来が「紹介型」になって受診しづらくなったというご意見につきましては、当院は「急性期総合医療・専門医療」を担う医療機関として位置付けられており、他院よりご紹介をいただきました患者さんの診療を中心とさせていただいております。尚、紹介状なしで受診された患者さんに対しては、患者サポートセンターにてその内容をお伺いして、適宜対応させていただいております。ご理解の程、よろしくお願いいたします。

今後もアンケートを通じて、手稲溪仁会病院の患者サービス向上を継続し、医療提供はもとより、利用者さんが満足できる病院を目指していきますのでよろしくお願いいたします。