# 令和 5年度 患者満足度調査について

当院では、公益社団法人日本医療機能評価機構の患者満足度調査を使用し、入院と外来の患者さんにご意見を頂いております。この調査結果をもとに、医療サービスの改善及び質の向上のために努力することで、より一層の期待に応えられる病院づくりを目指したいと考えています。

調査方法と結果につきましては、以下の表・グラフをご参照ください。

外来患者さんからは、採血検査、診療、会計、処方薬の待ち時間が長いことについて、沢山のご意見を頂きました。また待ち時間に比例して、駐車場代が掛かることにつきましてもご意見を頂いております。

待ち時間対策は、当院としても重要なことと認識しており、様々な対策を講じております。

採血検査につきましては、混雑状況をグラフで表示し、午後からの診察の方は、できるだけ11時以降に採血していただくようお伝えしておりましたが、未だに 8:00～10:00 の採血待ち時間が長くなっておりました。そこで、2024年3月を目途に、診察の1時間前採血を行うシステムを構築し、待ち時間短縮に努めることに致しました。また、採血番号を中央の待合室からも確認できるようにし、採血室前の混雑を改善することで、座席に座って待っていただくことが出来るようになりました。

診療、会計、処方薬につきましては、通院支援アプリ(コンシェルジュ)で、番号を確認できるようにしました。また、らくらく会計を導入し、会計で待たなくても良いように致しました。処方薬につきましては、原則は院内処方としておりますが、患者さんのお申し出により、院外処方も出来るようにしておりますのでご活用ください。

入院患者さんからは、トイレや洗面、病室が古く使用しにくい、温かい食事を提供してほしいなど設備面でのご意見を沢山いただきました。当院は、2025年11月に泉ヶ丘の新病院へ移転予定です。現病院は４０年以上を経過し限界もありますが、入院されている患者さんがお困りにならないよう調整や修理を行っておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

職員の対応につきましては、感謝もたくさんいただきましたが、苦情のご意見も頂いております。
ご意見を真摯に受け止め、気付いていない点の改善と、患者さんの期待に応えられるように日々研鑽に努めて参ります。

たくさんのご意見、ありがとうございました。

院内サービス向上委員会