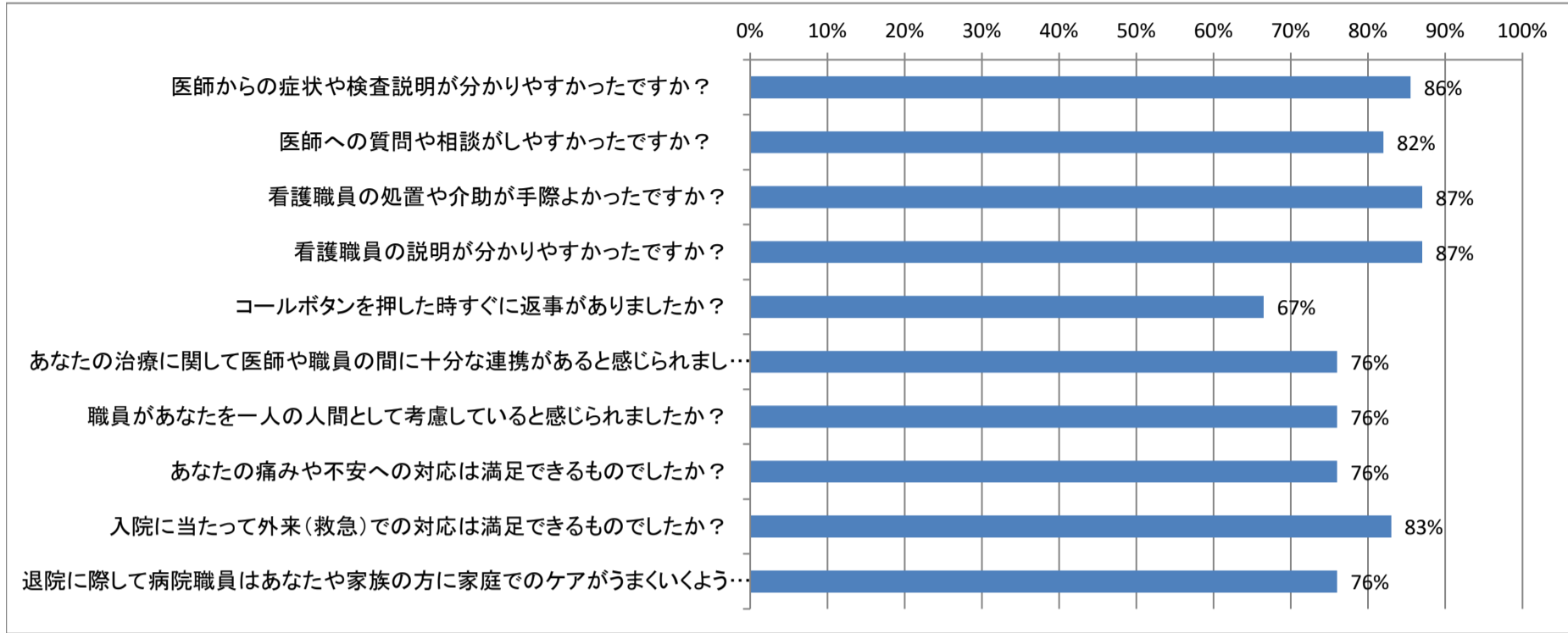


令和3年度 笛吹中央病院 入院・外来満足度アンケート調査の報告

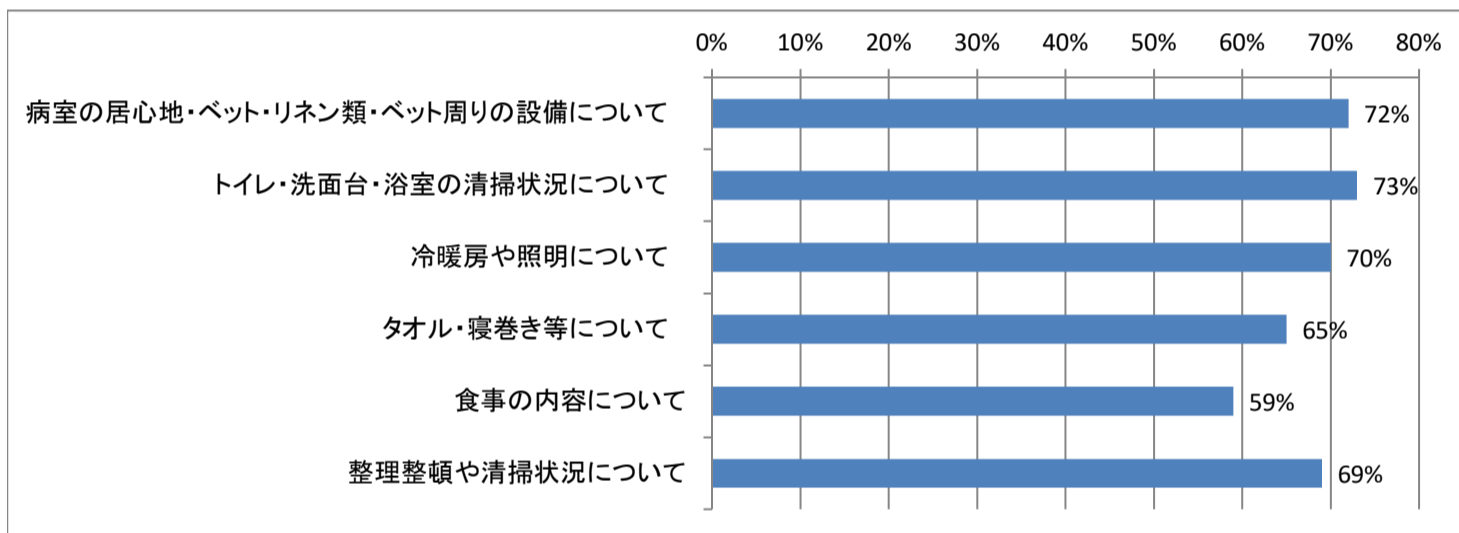
<表示方法>

アンケートは「非常に満足」「満足」「ふつう」「やや不満」「不満」「未記入」の6項目選択肢で実施。
 下記は「非常に満足」「満足」のパーセンテージを足した数を提示。

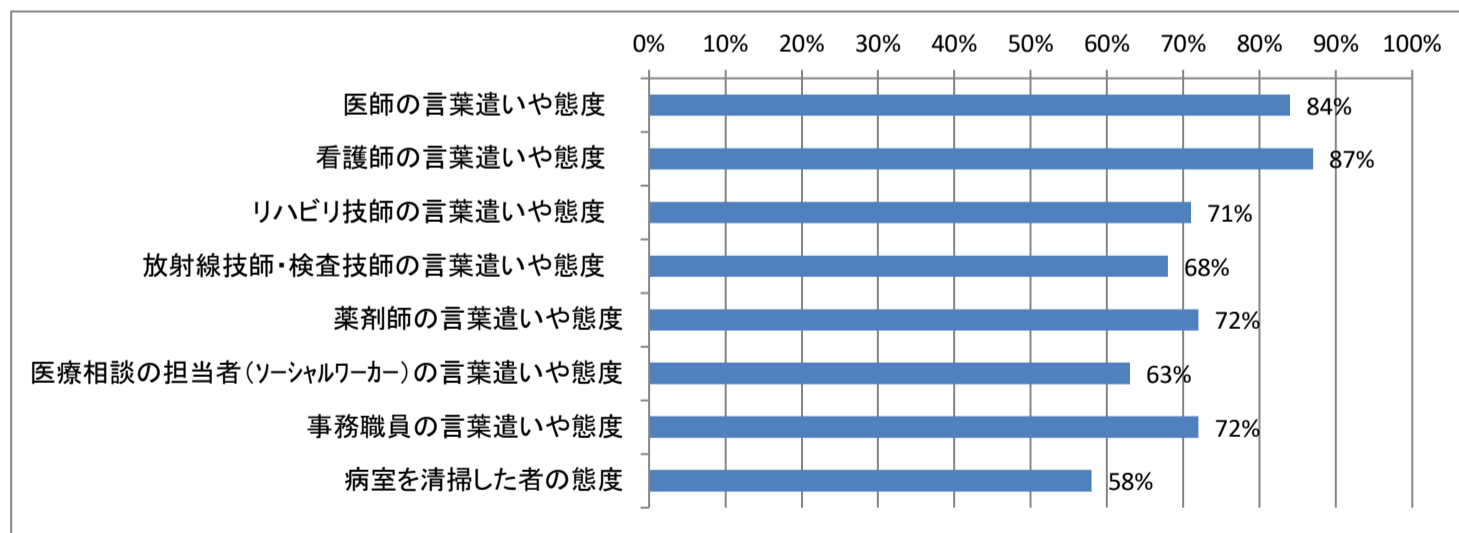
(入院部門) 調査人数 125名
 診療・看護について



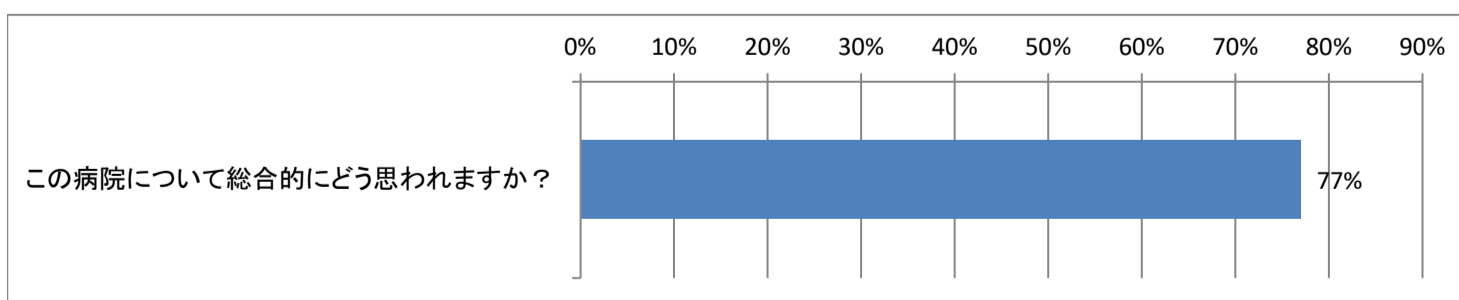
病室管理について



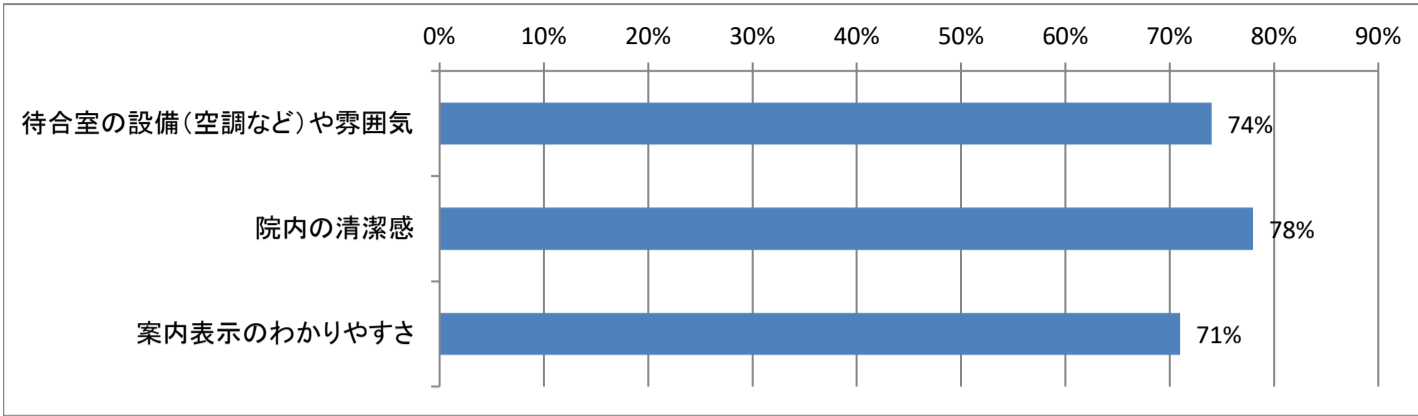
接遇関係について



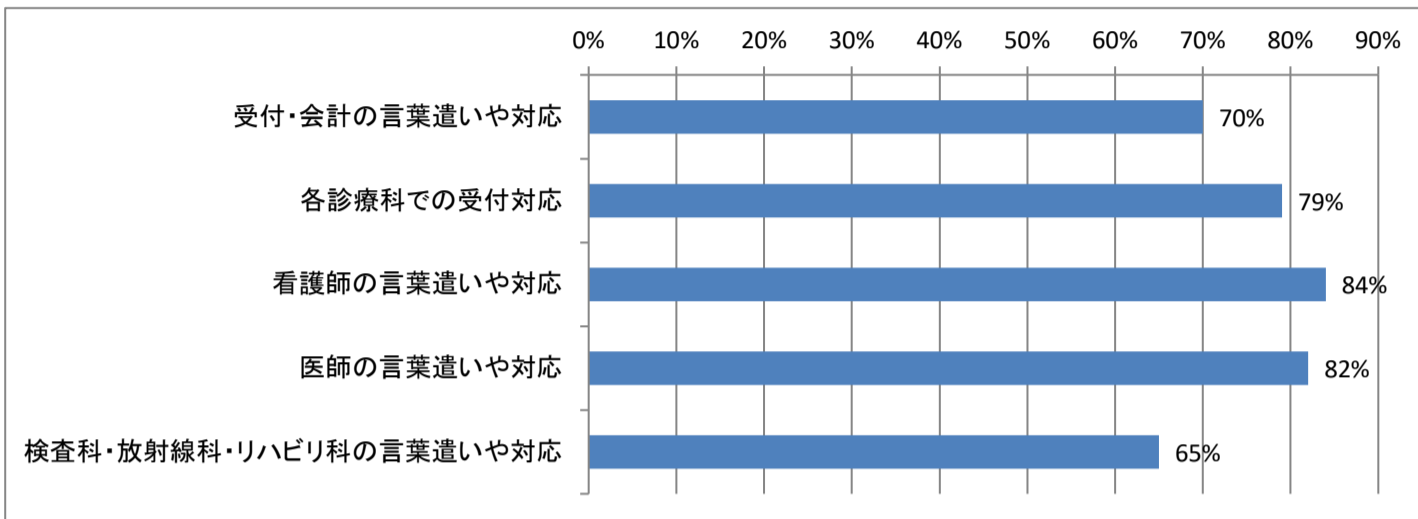
総合評価



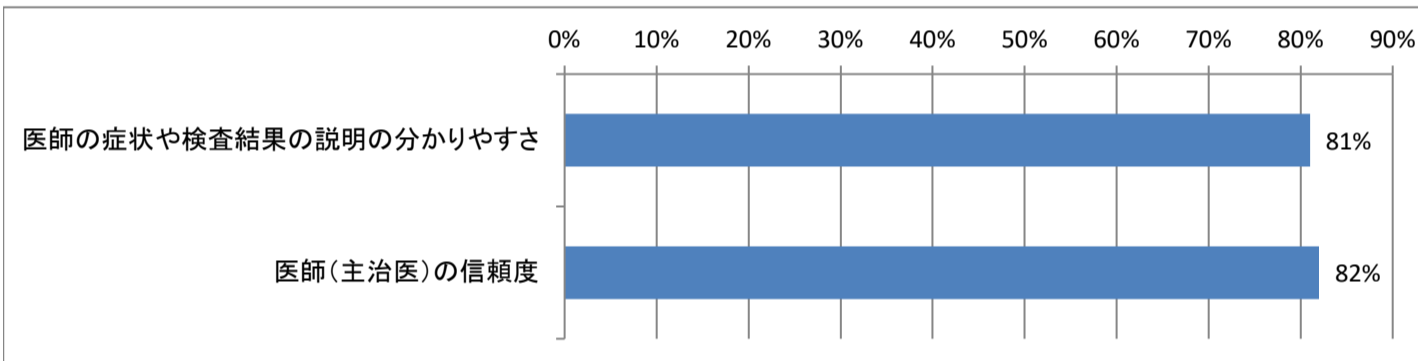
(外来部門) 調査人数 196名
施設面



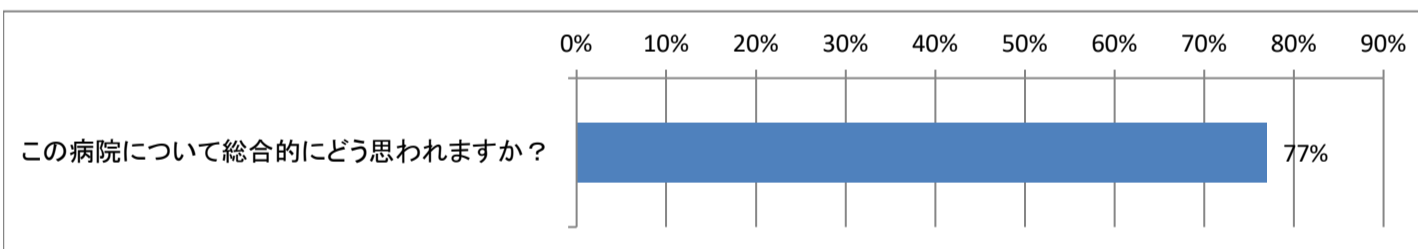
接遇面



診療面

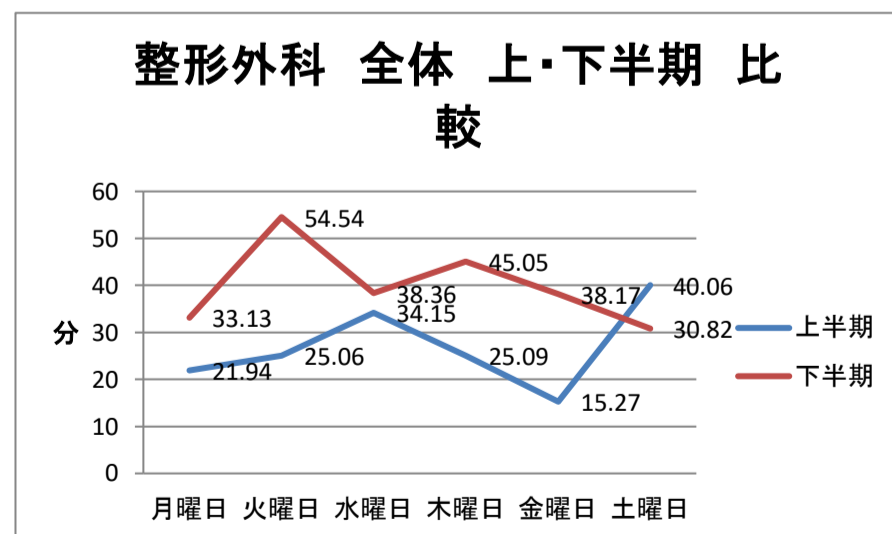
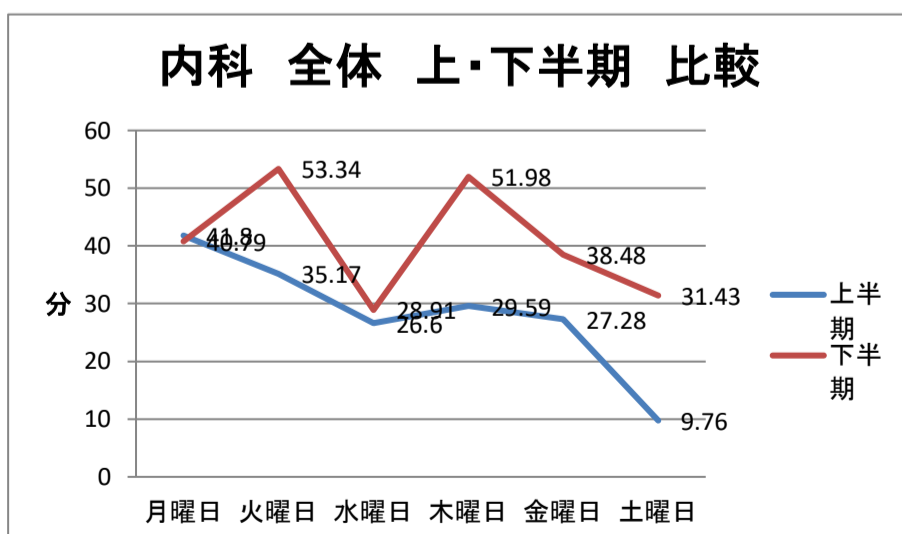


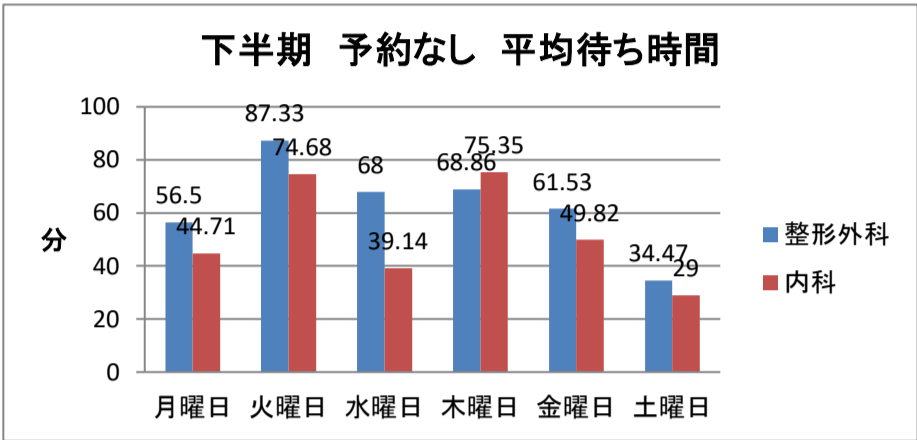
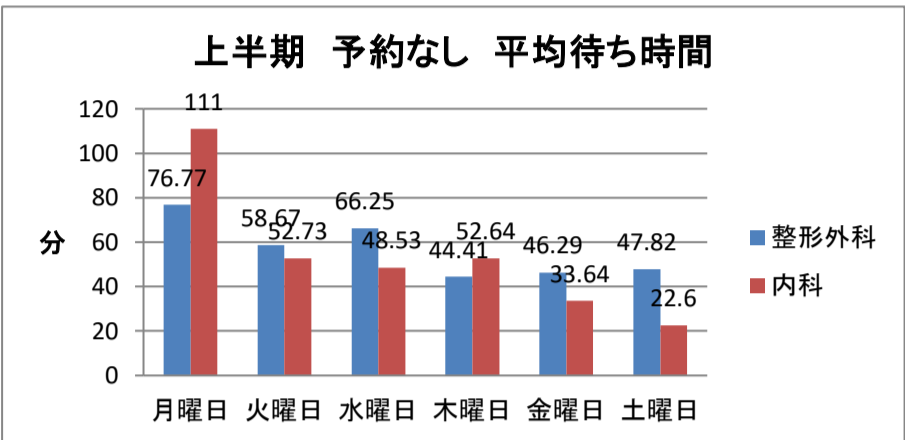
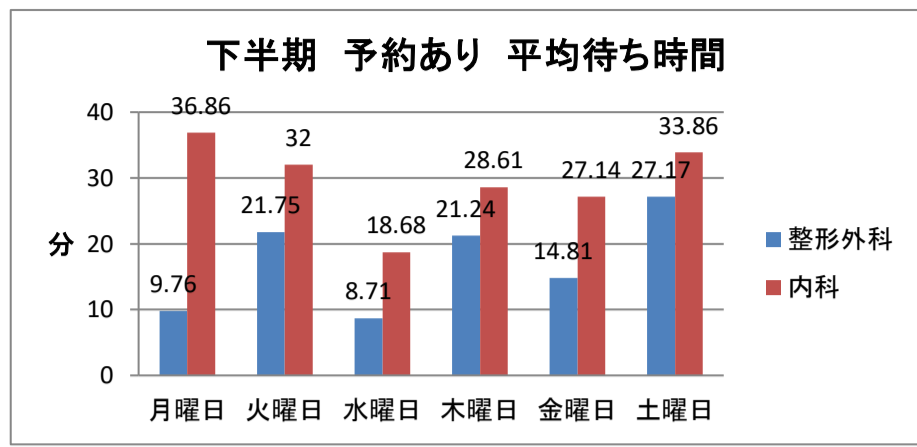
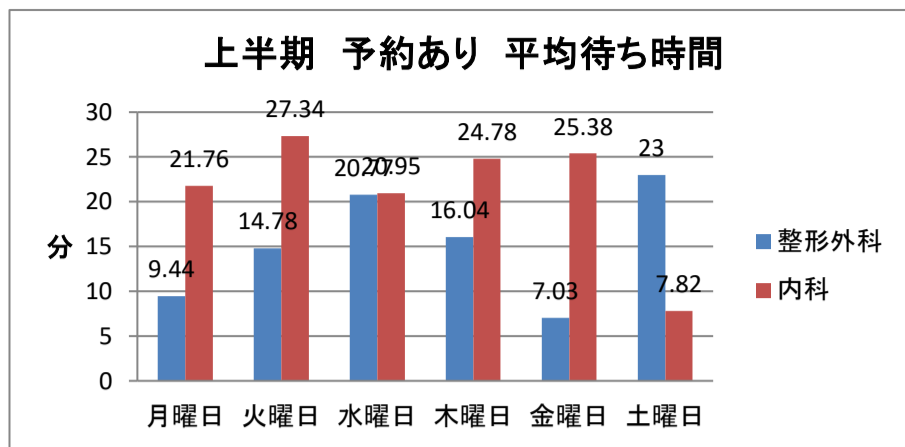
総合評価



～外来待ち時間調査集計結果～

<調査方法>調査期間は月～土曜日の一週間とし、内科・整形外科を受診された受付時間から受診時間(Drカルテ記載)までの時間を集計し揭示。





ご意見に対する当院の対応について

①待ち時間に対するご意見について

令和元年より自動受付機・自動精算機を導入し、スムーズな受付・精算の対応を試みております。

自動受付機や自動精算機の混雑時は、スタッフを配置し、整理を行って参ります。

また、自動受付機の表示が見にくいとのご指摘がありましたので、文字を大きくした掲示を作成しました。

診療時の待ち時間においても、待機されている方の番号の表示を活用し、患者様に待ち時間の説明を適宜行って参ります。

ご迷惑をおかけしますが、ご理解の程よろしく願いいたします。

②接遇面について

職員の患者様の対応について、投書やアンケートにて御指摘いただいた内容については、その都度情報を共有し、改善に向けて取り組みを行なっております。

また、フロアスタッフを常駐させ、患者様のわからないことに対しては、素早い対応を行なっております。

患者様への対応を含め、接遇につきましては引き続き院内研修を実施し、委員会においても評価を行い、患者様へのより良い対応を心がけていきます。

③院内環境(施設内清掃)について

院内の清掃に対するご指摘については、清掃業者と協力して改善に努めていきます。

また職員一同も委員会での5S活動(院内清掃)や、クリーンデイ(院外清掃)を設け、清掃にあたって参ります。

④食事について

療養食については、厚生労働省が交付する健康の維持・増進を図る上で「日本人の食事摂取基準」に基づき、重症化予防の観点から、食塩の1日の目標量が男性8g、女性7g未満としております。

給食は、毎日の楽しみとなり、入院生活を快適にするための役割も担っているため、メリハリをつけた減塩調理・献立の工夫に心掛けております。

しょっぱい・辛いというご意見については、調理スタッフと共有し、調理技術の均等化を図れるように検討してまいります。

なお、管理栄養士による病室訪問、年4回の嗜好調査を実施しておりますので、お気づきの点のご意見を頂き、結果等を十分考慮し、献立の見直しを図り、治療と嗜好のバランスが取れた食事の提供をして参ります。

今後も皆様に満足してもらえるよう、スタッフ一同努力して参ります。

今年度もたくさんの貴重なご意見を頂きありがとうございました。