



平成 29 年 10 月 5 日～11 月 4 日に実施致しました、患者様満足度調査の集計結果をご報告させていただきます。ご協力頂きました皆様に感謝申し上げます。

❖職員の対応について

昨年に引き続き、「満足」「普通」の回答が多く、職員の対応を評価していただき感謝申し上げます。

❖施設・設備について

トイレ環境や案内表示・掲示物に対し多数のご指摘を頂きました。

❖診察・会計の待ち時間について

どちらとも「普通」「不満」が多く、会計の待ち時間に関してはフリーコメントでの指摘も多くいただきました。

❖総合的評価

入院・外来ともに平均以上の評価を頂きました。

【総評】

設備の改善に関しては、構造上・予算上の制約がありますが、数多くのご意見を参考に実行可能なものから少しずつ改善していきます。

待ち時間の短縮については、昨年度に引き続きご指摘を多くいただきました。その中で会計の待ち時間については、平成 29 年 11 月より「スマート病院会計」を導入させていただいたことにより、待ち時間の軽減につなげたいと考えます。今後も病院全体が関わる問題として改善にむけて一層取り組んでまいります。また、職員の対応については、昨年同様高い評価をいただきました事を励みとし、今後の職務に生かしてまいります。

今後とも、みなさまにご満足頂けるよう職員一同努力してまいりますので宜しくお願い致します。

金沢文庫病院 PS委員会

