



外来患者さん満足度調査結果の報告 (令和元年11月11日から令和元年11月15日)

当院では、令和元年11月11日から15日の間に外来受診された患者さんに満足度調査を実施させて頂きました。

ご協力頂いた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要についてご報告させていただきます。

●回答頂いた患者さんについて

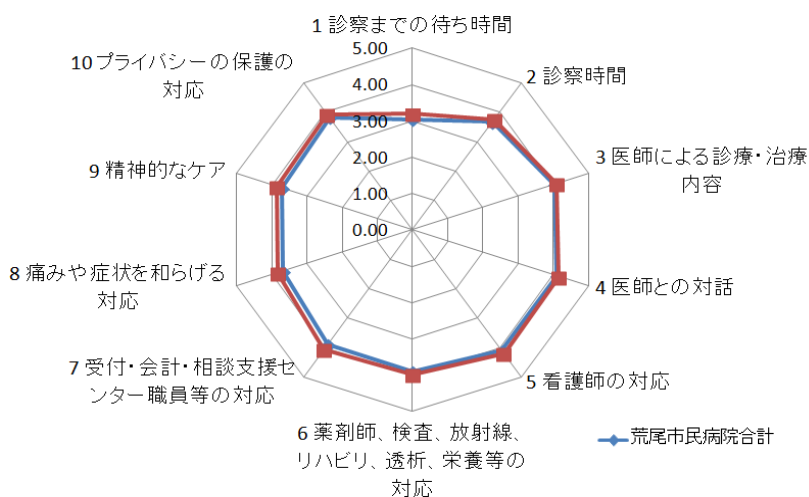
【性別】 ■ 男性 ■ 女性 ■ 不明



【年齢】 ■ 10代以下 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代以上 ■ 不明



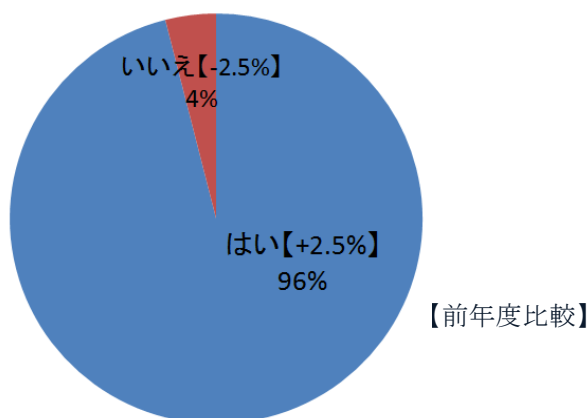
●病院全体に対する評価【機能評価機構のベンチマーク結果比較(2018第2回)】



* 【出典】日本医療機能評価機構

2018年度患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラム【年報】□

●荒尾市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか。



結果としては、「診察までの待ち時間」が3.04点となり他の評価項目に比べて低い結果となっており、改善事項の自由記載欄にも多くの待ち時間の改善に関する意見があった。

「医師による診療・治療内容」、「医師との対話」、「看護師の対応」については4.0点を超える評価となっており直接患者さんに関わり親切で丁寧な対応が出来ていることが、総合評価の4.05点につながったものと考えられる。

しかしながら、日本医療機能評価機構のベンチマークと比較したものは、全ての項目において0.15~0.05点と大差はないものの、全ての項目で少しずつ下回っている状況が分かった。

今後も病院スタッフによる患者さんへコミュニケーションを積極的に図り、様々なニーズに対応できるように努めます。また、老朽化した施設での清掃や空調等の衛生管理、環境管理を徹底し、より一層の改善に努めて参りたいと考えております。

最後に、「荒尾市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか。」という質問をさせて頂くことで、患者さんが当院の診療内容、スタッフ、施設等に対しての総合的な満足度が表れると考えています。

左記のとおり、「はい」が96.0%となり、前年を2.5%上回る結果となり、「医師による診療・治療内容」、「医師との対話」、「看護師の対応」等の人的サービス高く評価して頂いた結果が満足度に反映されたものと考えています。

今後も、患者さんが親族、友人などの親しい方に紹介したいと思って頂けるいい病院づくりに励んでまいります。