

“患者満足度調査”から見えること ～今後の改善に向けて～

愛知県がんセンター中央病院では、患者さんにより快適なサービスを提供するため、外来患者さんや入院患者さんのご協力をいただき、平成25年10月2日から3日にかけて「患者満足度調査」を実施しました。その結果の概要をお知らせします。

<患者サービス委員会委員長 高木仁美>

患者満足度調査にご協力ありがとうございました。

接遇面や診療サービスにおいては、医師、看護師、放射線技師、検査技師、薬剤師などの職種で比較的満足度の高い評価をいただくことができました。

改善すべき点として入院中の患者さんの食事、トイレの清掃、外来待ち時間の3点があげられました。食事についてはだしや味付けの工夫を、トイレについては和式から洋式へ順次改修工事を進めています。

今後も患者さんにごんセンターを選んでよかったと実感していただける診療サービスの提供に、職員一同取り組んでまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

患者満足度調査(平成25年度)結果

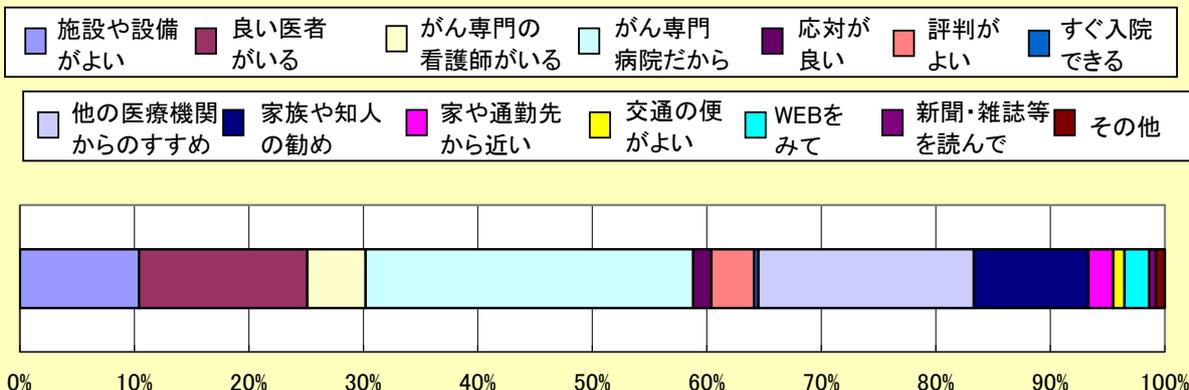
入院部門

総合評価 平均 90点 (100点満点中)

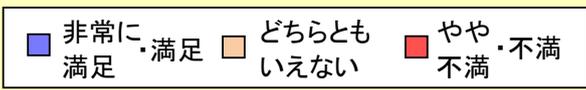
配布枚数 : 300名

有効回答数 : 216名 (72.0%)

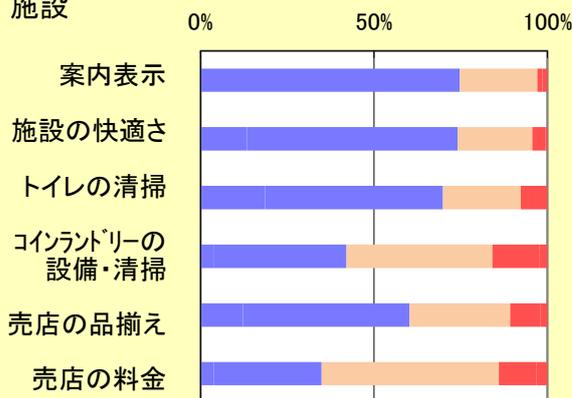
(1) 当院の選択理由



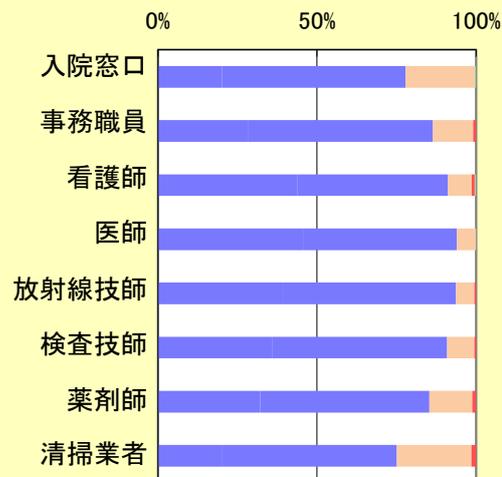
(2) 院内環境



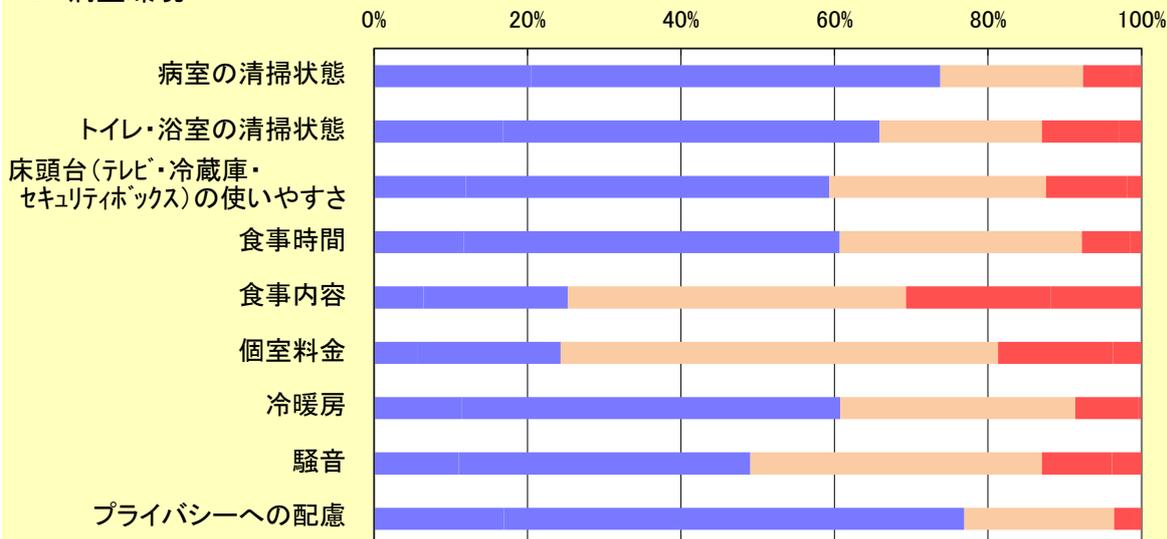
1. 施設



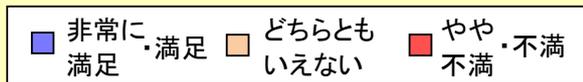
2. スタッフの対応



3. 病室環境



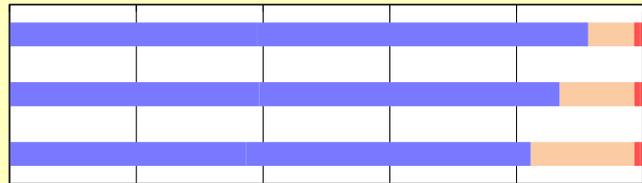
(3) 診療サービス



1. 医師

0% 20% 40% 60% 80% 100%

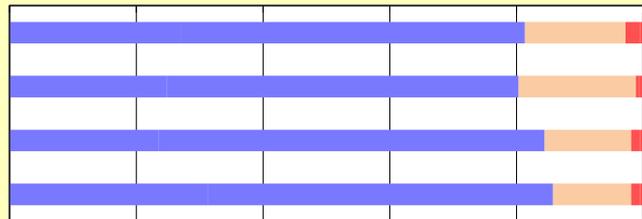
- 診療行為や処置は適切か
- 病状説明や検査結果の説明はわかりやすいか
- 質問や相談はしやすいか



2. 看護師

0% 20% 40% 60% 80% 100%

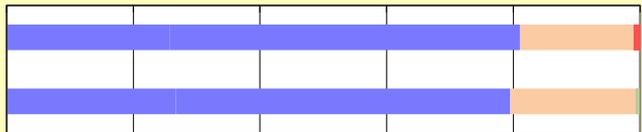
- 採血や注射に関する技術
- 清潔ケア(洗髪・清拭)等の技術
- 必要な知識をもち、わかりやすく説明できているか
- 質問や相談はしやすいか



3. 医師・看護師以外

0% 20% 40% 60% 80% 100%

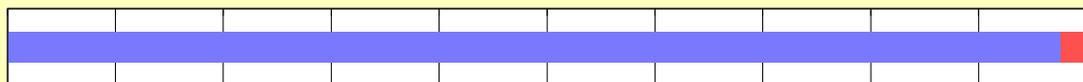
- 対応は丁寧で迅速か
- 薬剤師は必要な知識をもち、わかりやすく説明できているか



(4) 知人等に当院を紹介や推薦したいか



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



患者満足度調査(平成25年度)結果

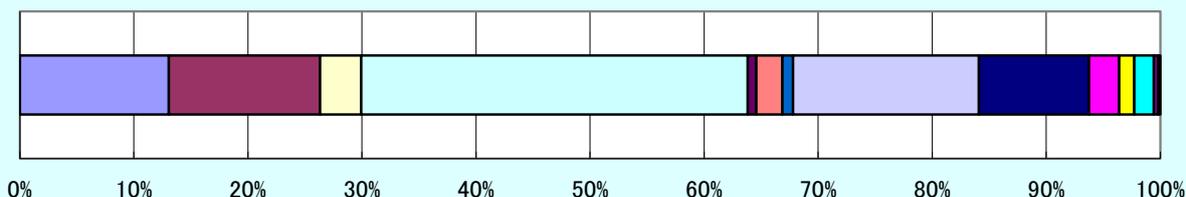
外 来 部 門

総合評価 平均 87点 (100点満点中)

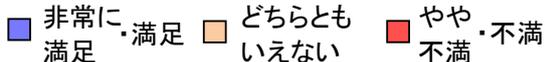
配布枚数 : 300名

有効回答数 : 238名 (79.3%)

(1) 当院の選択理由



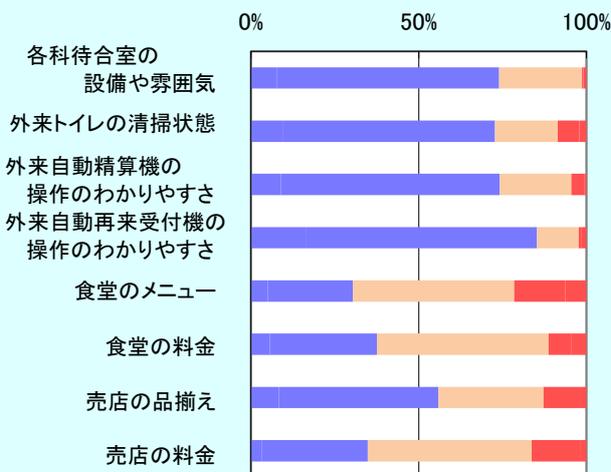
(2) 院内環境



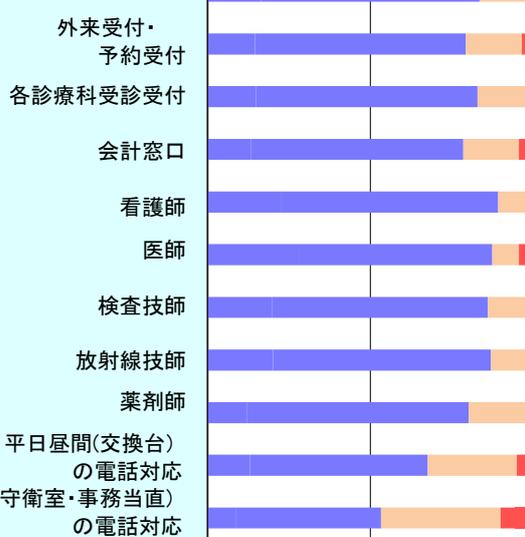
2. スタッフの対応

0% 50% 100%

1. 施設



総合案内

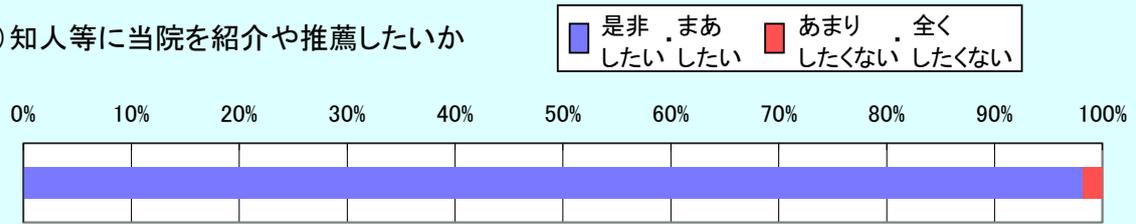


(3) 診療サービス

0% 20% 40% 60% 80% 100%



(4) 知人等に当院を紹介や推薦したいか



平成25年10月調査

愛知県がんセンター中央病院 患者サービス委員会