

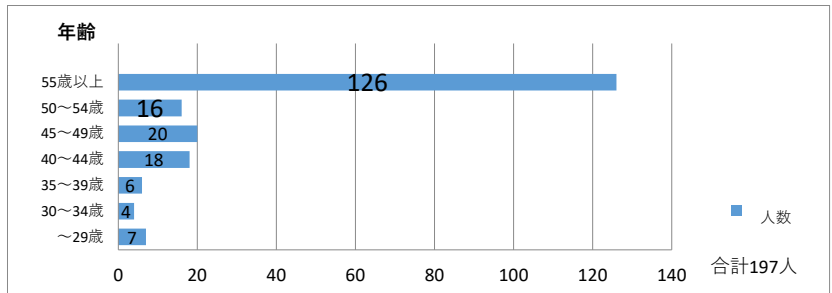
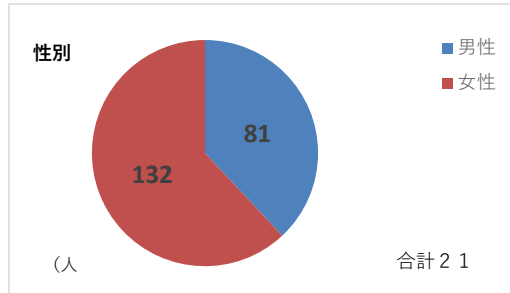
2019年度 患者満足度調査結果のご報告 【外来】

当院では、2019年11月に患者さんの満足度調査を実施しました。アンケートにご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

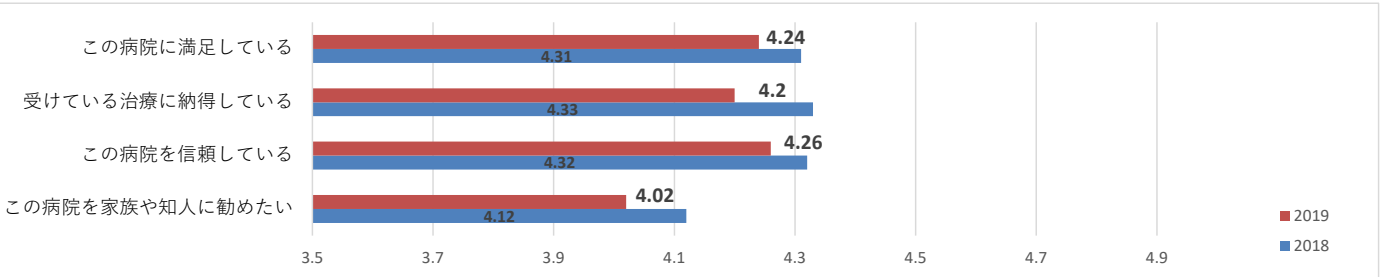
【調査期間】 2019年11月12日(火)～14日(木)

【配布数】 300枚 【回収数】 291枚 【回収率】 97.0%

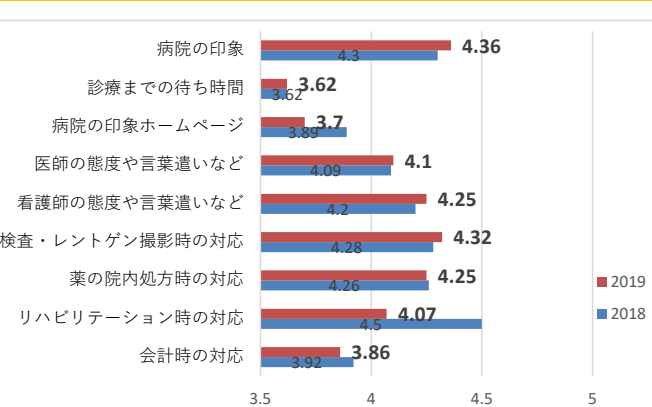
ご回答いただいた患者さんについて



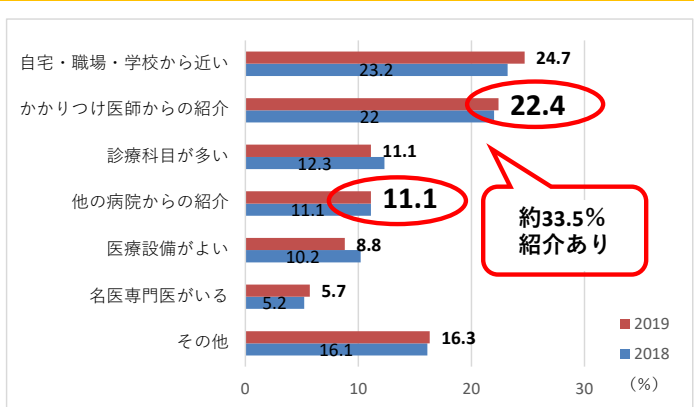
総合満足度(5段階評価)



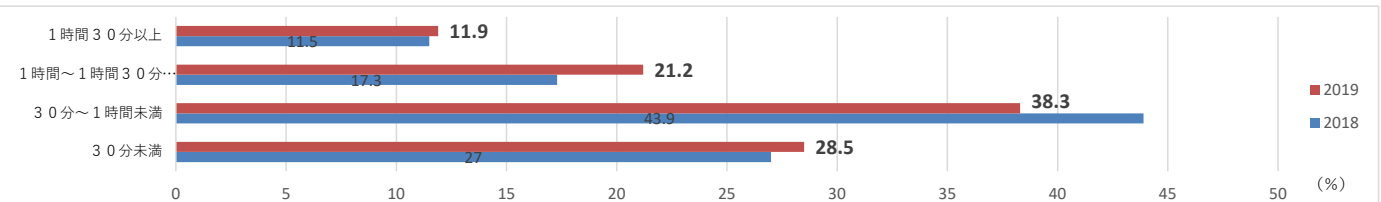
カテゴリー別満足度(5段階評価)



当院を選択した理由(複数回答)



待ち時間について



自由記載について

【良い評価をいただいた項目】

- ・治療・検査や会計までの流れが、連携のとれたスムーズな対応で好印象であった。
- ・医師や職員の方々も親切で優しく対応していただき、安心感をもてた。医療設備も整っており、信頼できる病院です。

【改善が必要とする評価をいただいた項目】

- ・診察や会計の待ち時間が長い。
- ・待ち時間が苦にならないようにしてほしい。

2019年度改善事項の一例

- ・外来待合エリアに患者さん向けのリーフレットを設置しました。(2019.4～)
- ・「急患対応中」「診察開始が遅れます」等、情報をモニターに表示し、診察状況に関する情報が共有できるように改善しました。(2019.12～)
- ・パスの並び順を「青砥駅」「亀有駅」と表示で区別し、わかりやすく改善しました。(2020.3～)
- ・院内WGを中心に診療待ち時間の解消に向けて、引き続き取り組み中です。

他、たくさんの貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後より良い医療を提供できるよう、取り組んでまいります。

2019年度 患者満足度調査結果のご報告 【入院】



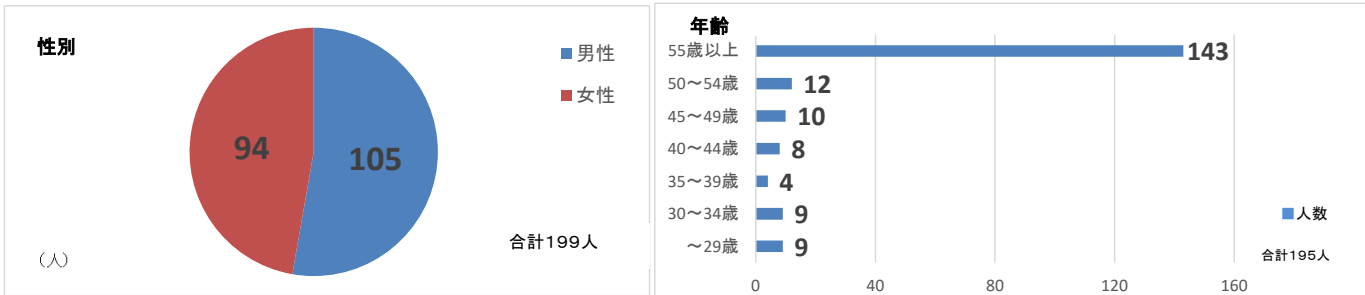
東京慈恵会医科大学
葛飾医療センター

当院では、2019年11月に患者さんの満足度調査を実施しました。アンケートにご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

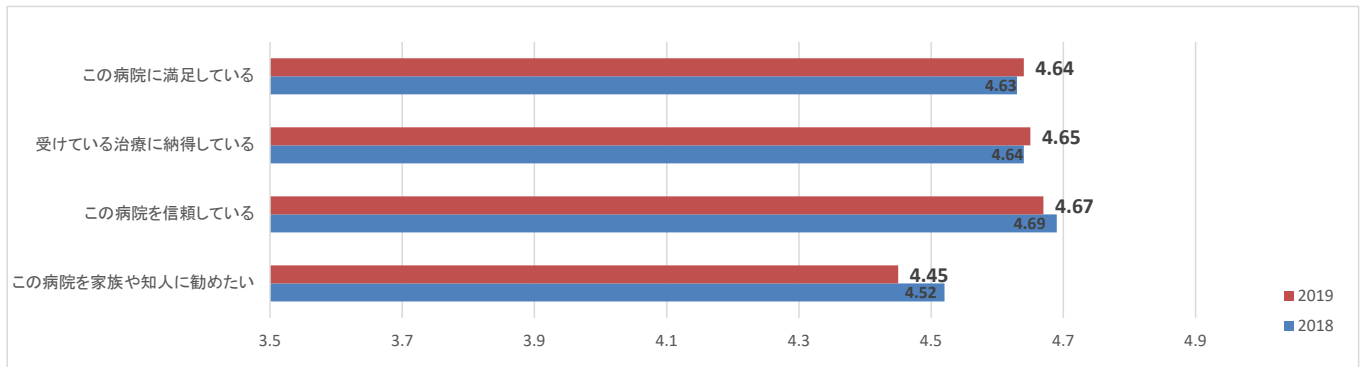
【調査期間】 2019年11月5日(火)～11月30日(土)

【配布数】 300枚 【回収数】 234枚 【回収率】 78.0%

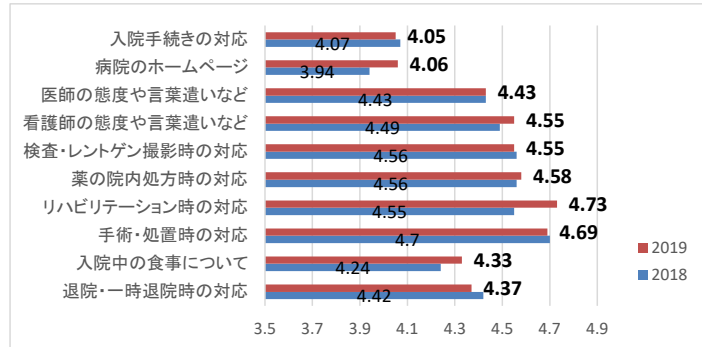
ご回答いただいた患者さんについて



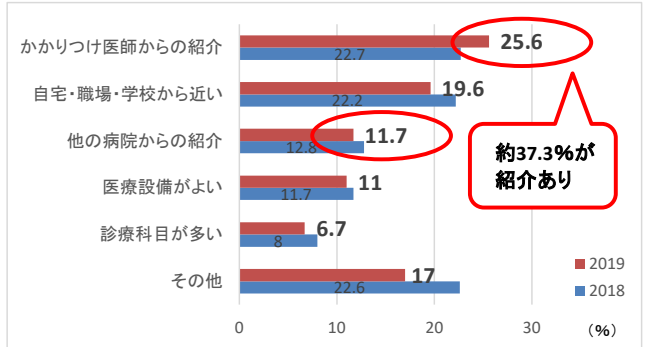
総合満足度(5段階評価)



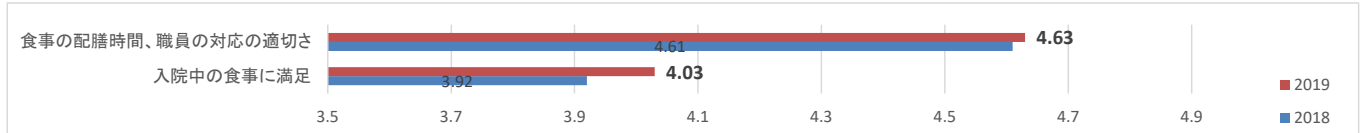
カテゴリー別満足度(5段階評価)



当院を選択した理由(複数回答)



入院中の食事について(5段階評価)



自由記載について

【良い評価をいただいた項目】

- ・医師・看護師をはじめ、どの職種の方も親切で安心して入院生活ができました。
- ・施設すべてが清潔で安心できる環境だった。
- ・食事の味が良く、おいしかったです。

【改善が必要とする評価をいただいた項目】

- ・入院費用についての事前説明

2019年度改善事項の一例

・外来事務員より、透析導入予定患者さんへ医療券の手続きなどについて事前に説明できるよう改善いたしました。

他、たくさんのご意見をいただきありがとうございました。今後もより良い医療を提供できるよう、取り組んでまいります。