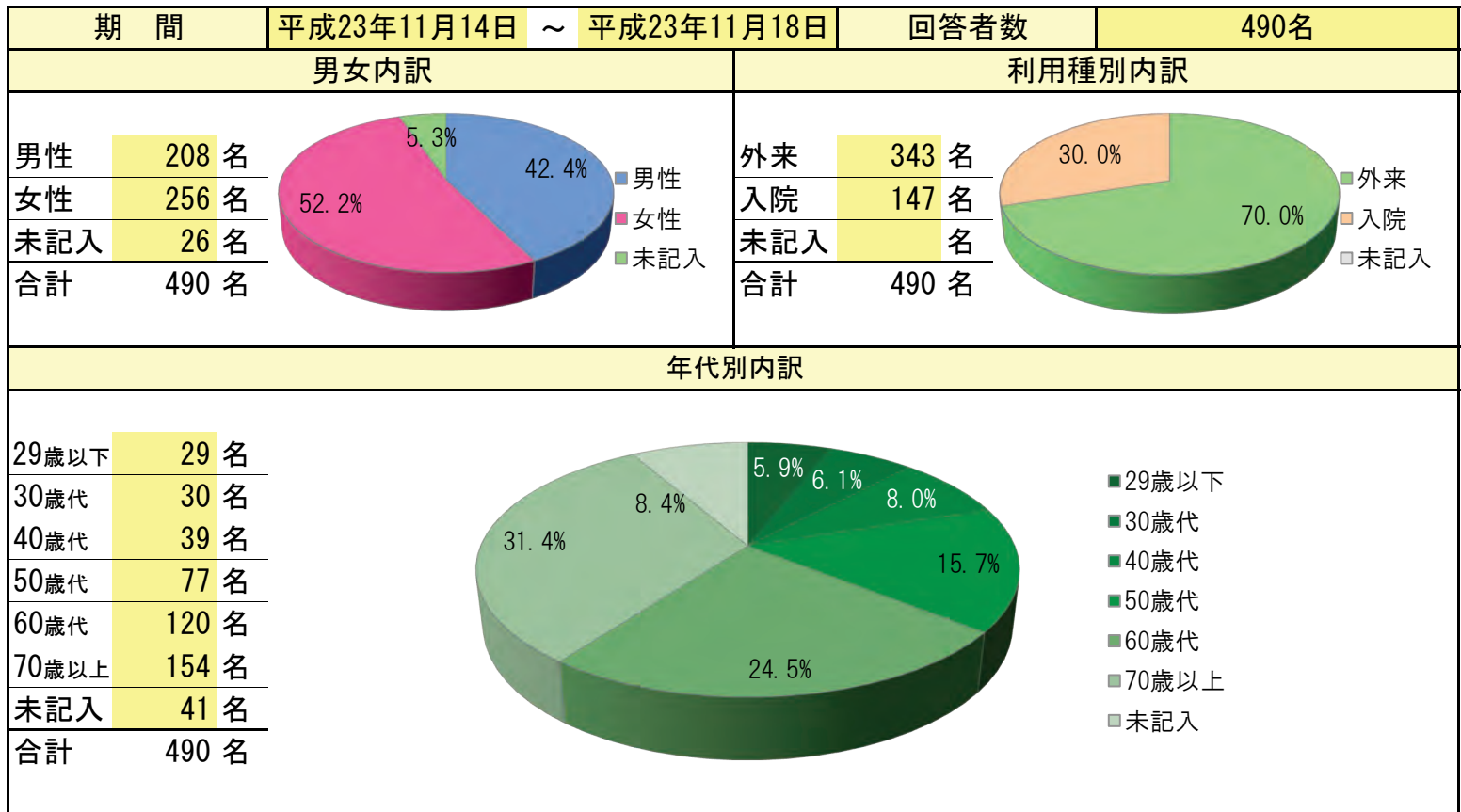


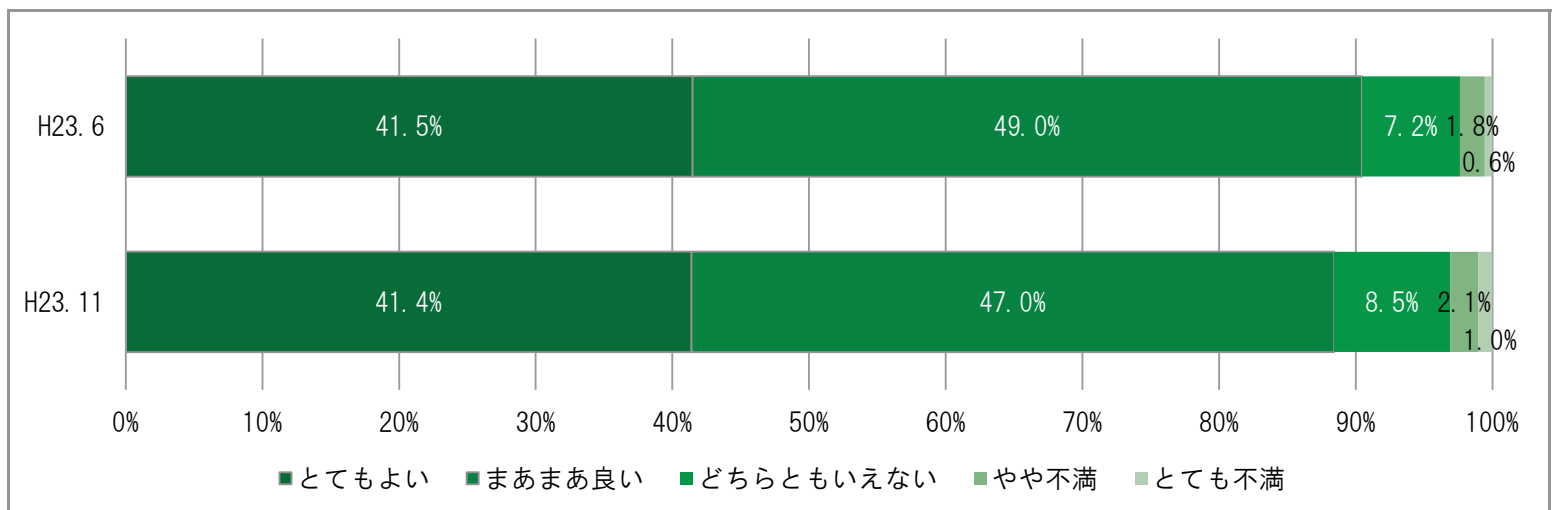
由利組合総合病院



全病院共通 質問項目

Q 1 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか。

	H23. 6	H23. 11
とてもよい	226名	200名
まあまあ良い	267名	227名
どちらともいえない	39名	41名
やや不満	10名	10名
とても不満	3名	5名

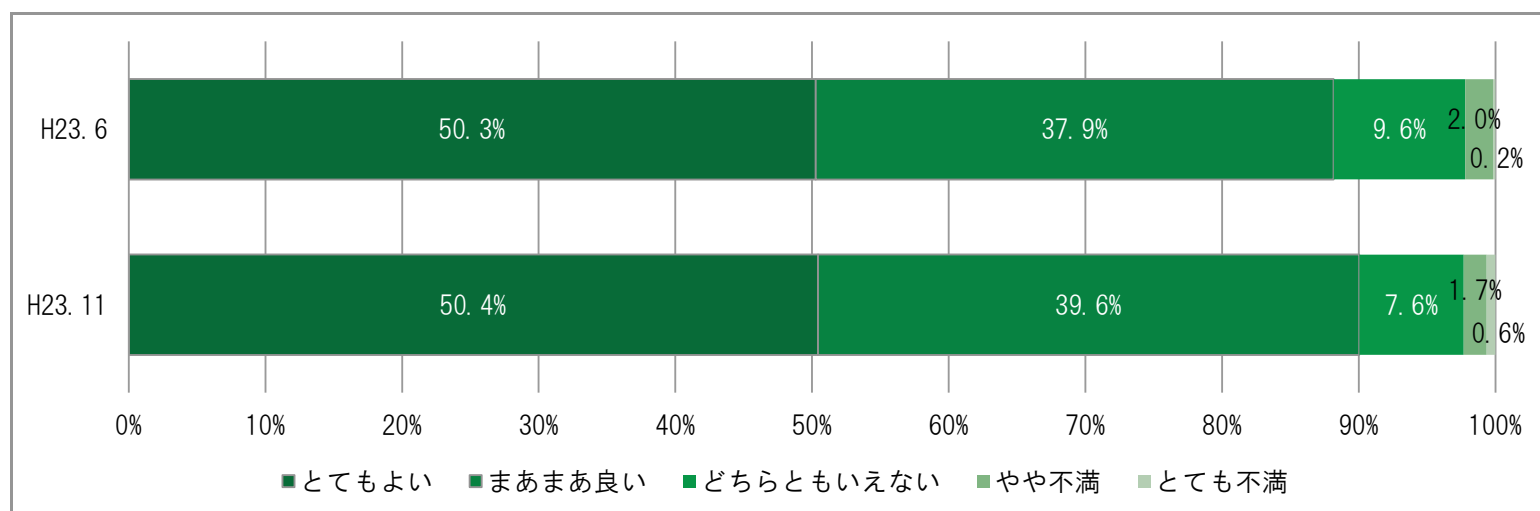


利用者から由利組合総合病院職員への対応・印象は、88.4%（前回比-2.1%）の満足度となりました。
 ・お忙しいのに適切に対応している。お年寄りにも適切に対応していると思います。
 ・話しやすく、気軽に声をかけてもらったので、具合の悪い時等こちらからも声をかけやすく助かりました。

などのご意見をいただいております。
 引き続き、職員教育（接客意識の向上）に努めてまいります。

Q 2 医師の診断や説明には納得できましたか。

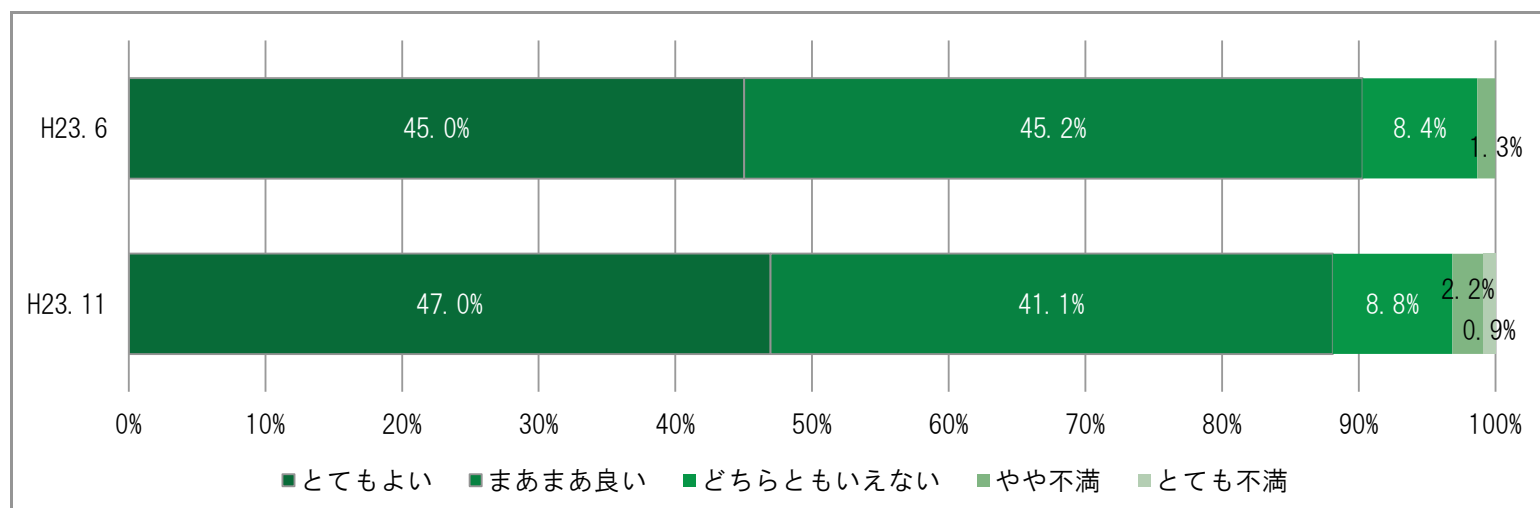
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	272 名	238 名
まあまあ良い	205 名	187 名
どちらともいえない	52 名	36 名
やや不満	11 名	8 名
とても不満	1 名	3 名



医師不足の現状はあるものの、丁寧な診断・説明により90.0%（前回比+1.8%）の満足度となりました。

Q 3 看護や介助・検査の対応は適切でしたか。

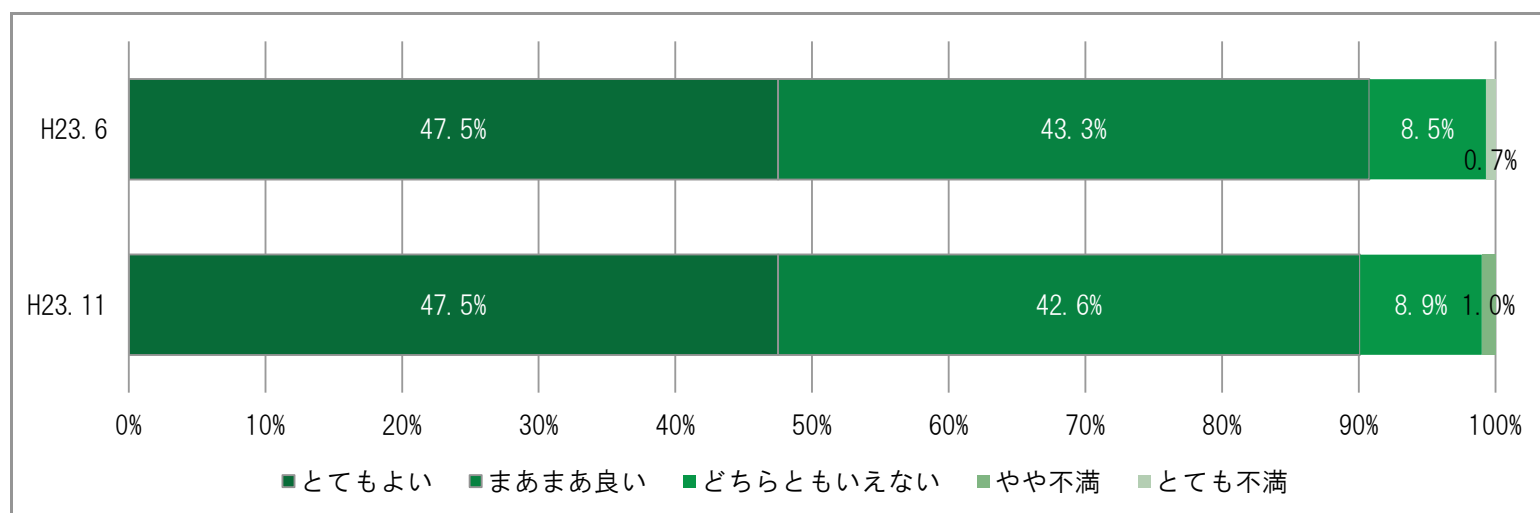
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	236 名	209 名
まあまあ良い	237 名	183 名
どちらともいえない	44 名	39 名
やや不満	7 名	10 名
とても不満	0 名	4 名



当病院の看護や介助・検査等の処置に関しては88.1%（前回比-2.1%）の満足度となりました。

Q 4 退院時の説明や情報提供は十分でしたか。

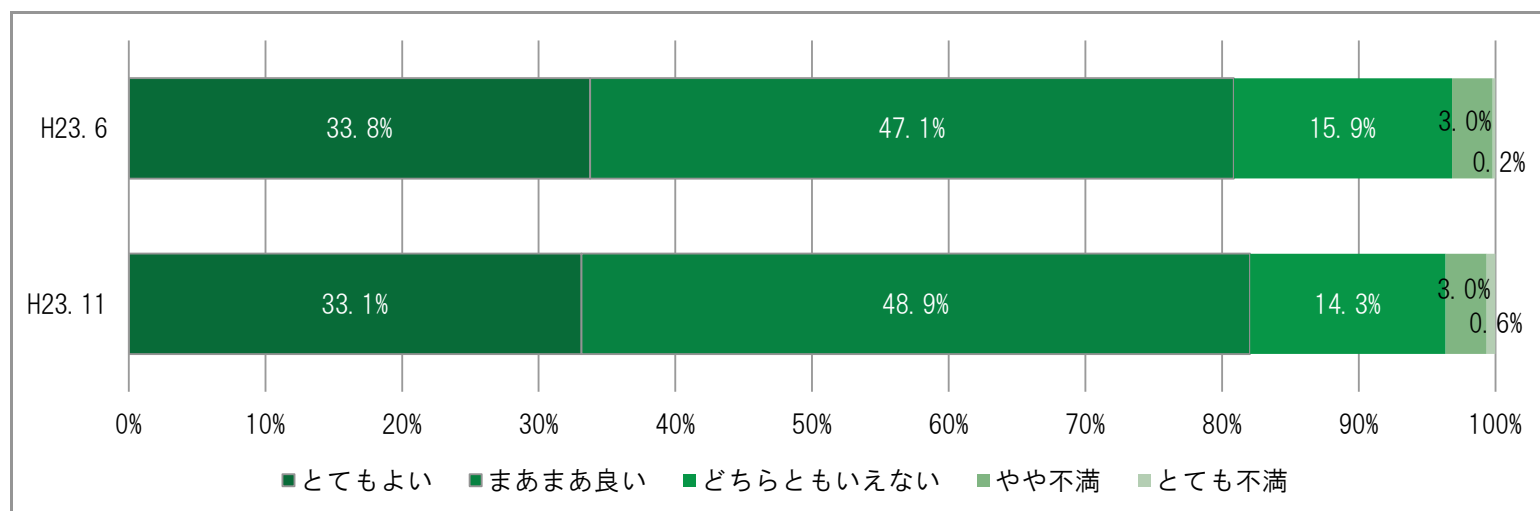
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	67 名	48 名
まあまあ良い	61 名	43 名
どちらともいえない	12 名	9 名
やや不満	0 名	1 名
とても不満	1 名	0 名



退院時の説明や情報提供に関しては、90.1%（前年度比-0.7%）の満足度となりました。

Q 5 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

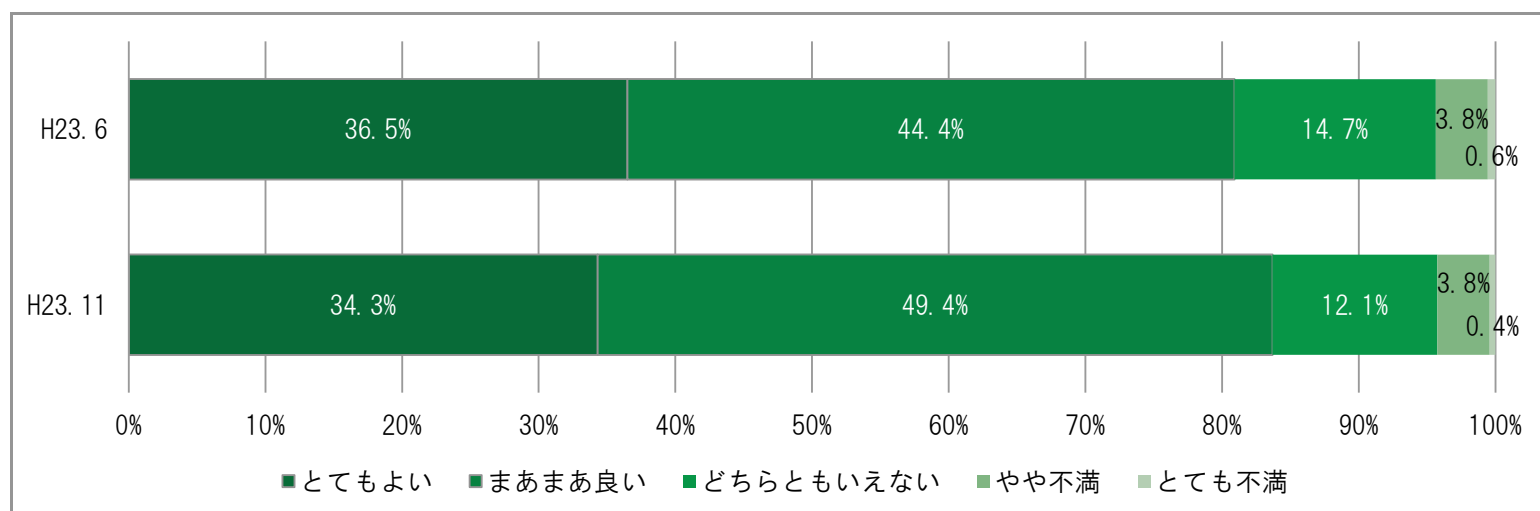
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	180 名	155 名
まあまあ良い	251 名	229 名
どちらともいえない	85 名	67 名
やや不満	16 名	14 名
とても不満	1 名	3 名



院内表示に関しては、82.0%（前回比+1.1%）の満足度となりました。

Q 6 院内の施設（食堂、売店、トイレなど）や設備について満足されましたか。

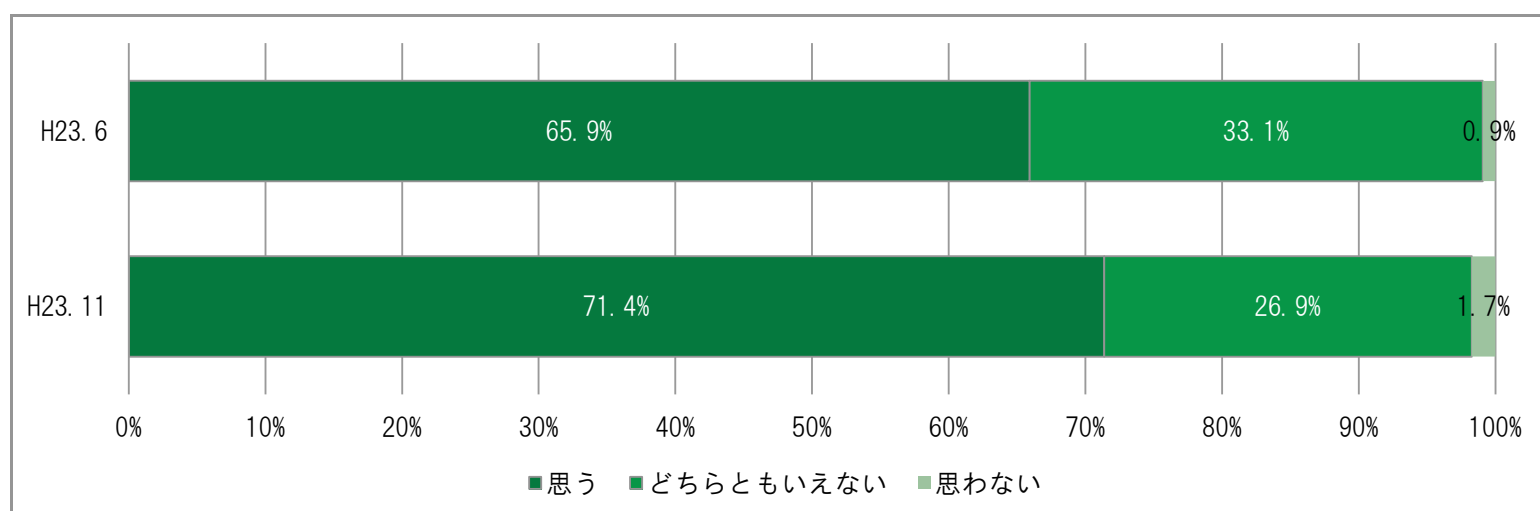
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	193 名	162 名
まあまあ良い	235 名	233 名
どちらともいえない	78 名	57 名
やや不満	20 名	18 名
とても不満	3 名	2 名



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、83.7%（前回比+2.8%）の満足度となりました。

Q 7 あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか。

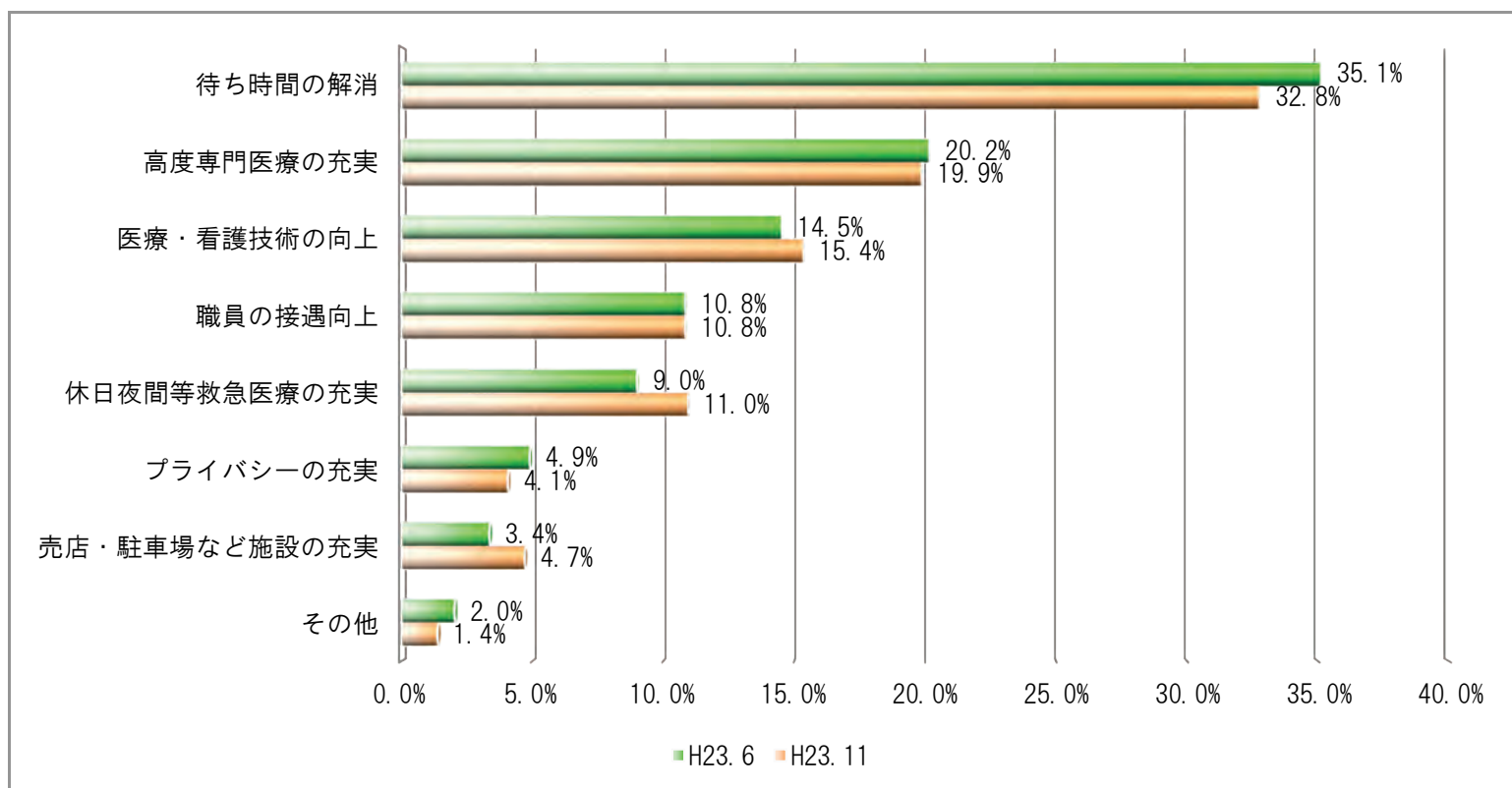
	H23. 6	H23. 11
思う	356 名	329 名
どちらともいえない	179 名	124 名
思わない	5 名	8 名



71.4%（前回比+5.5%）の満足度となりました。
今後も地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。

Q 8 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。

	H23. 6	H23. 11
待ち時間の解消	343 名	305 名
高度専門医療の充実	197 名	185 名
医療・看護技術の向上	142 名	143 名
職員の接遇向上	106 名	101 名
休日夜間等救急医療の充実	88 名	102 名
プライバシーの充実	48 名	38 名
売店・駐車場など施設の充実	33 名	44 名
その他	20 名	13 名

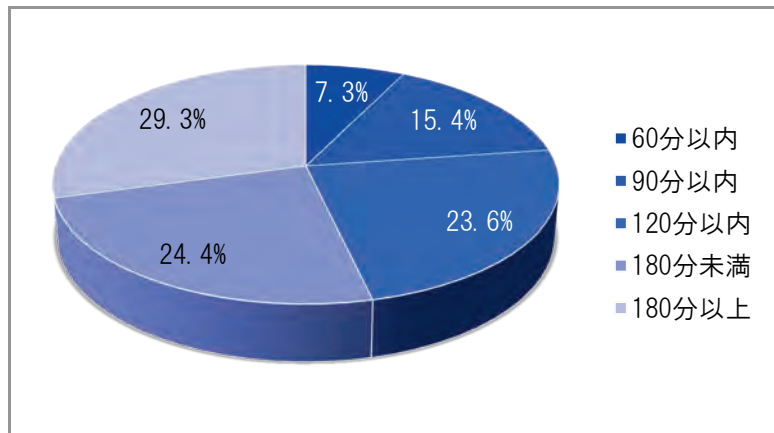


前回同様「待ち時間の解消」「高度専門医療の充実」「医療・看護技術の向上」の順となりました。

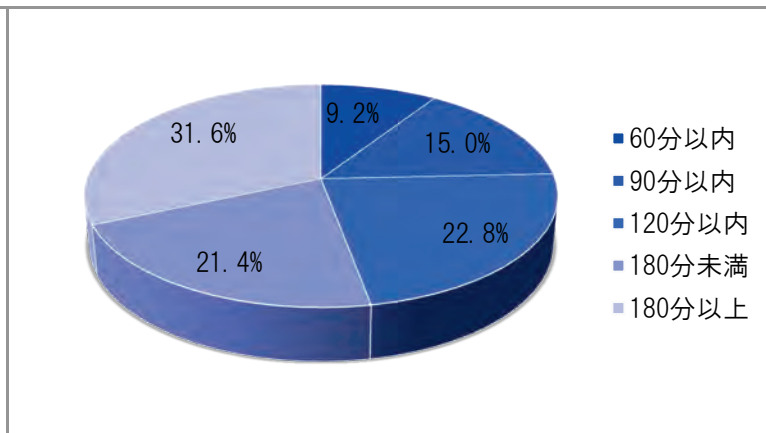
Q 9 本日の待ち時間についてご記入ください。

	H23. 6	H23. 11
60分以内	18 名	19 名
90分以内	38 名	31 名
120分以内	58 名	47 名
180分未満	60 名	44 名
180分以上	72 名	65 名

H23. 6



H23. 11



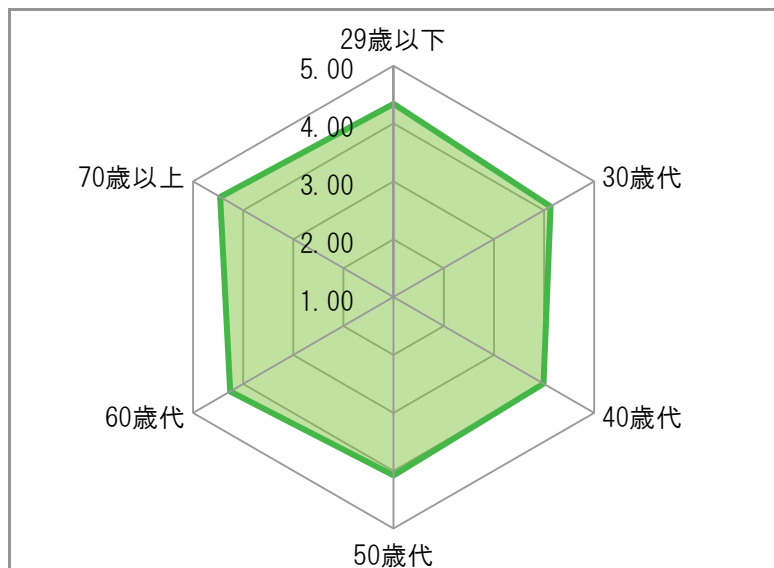
待ち時間は、新患受付または再来受付機で受付を行ってから診察を受け、会計が終わるまでの時間です。
 ※予約制の診療科も含まれます。予約制の有無は病院・診療科によって異なります。
 ※再来受付機の稼働開始は 6:30 です。

「前回アンケートと比較し、「3時間以上の待ち時間」は29.3%から31.6%と微増しました。引き続き、待ち時間に対する取り組みを継続して参ります。

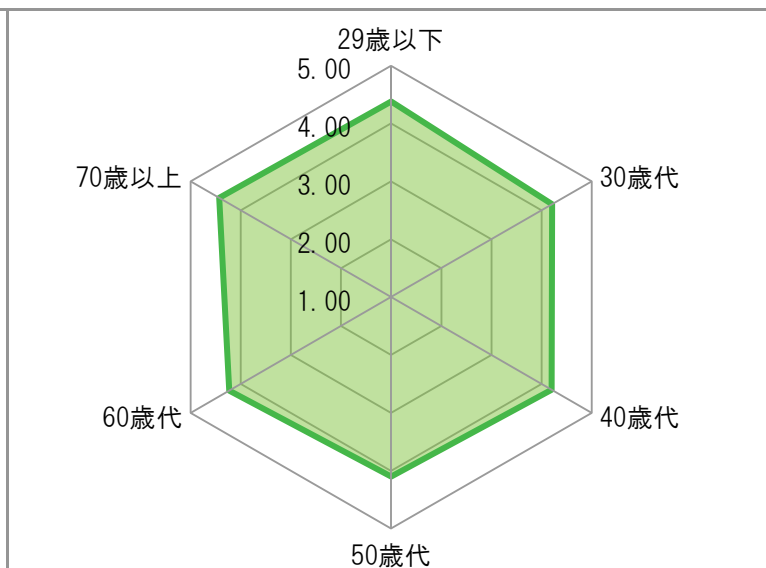
年代別満足度

	H23. 6	H23. 11
29歳以下	4.34 点	4.38 点
30歳代	4.13 点	4.21 点
40歳代	3.99 点	4.20 点
50歳代	4.08 点	4.10 点
60歳代	4.26 点	4.23 点
70歳以上	4.46 点	4.43 点

H23. 6



H23. 11

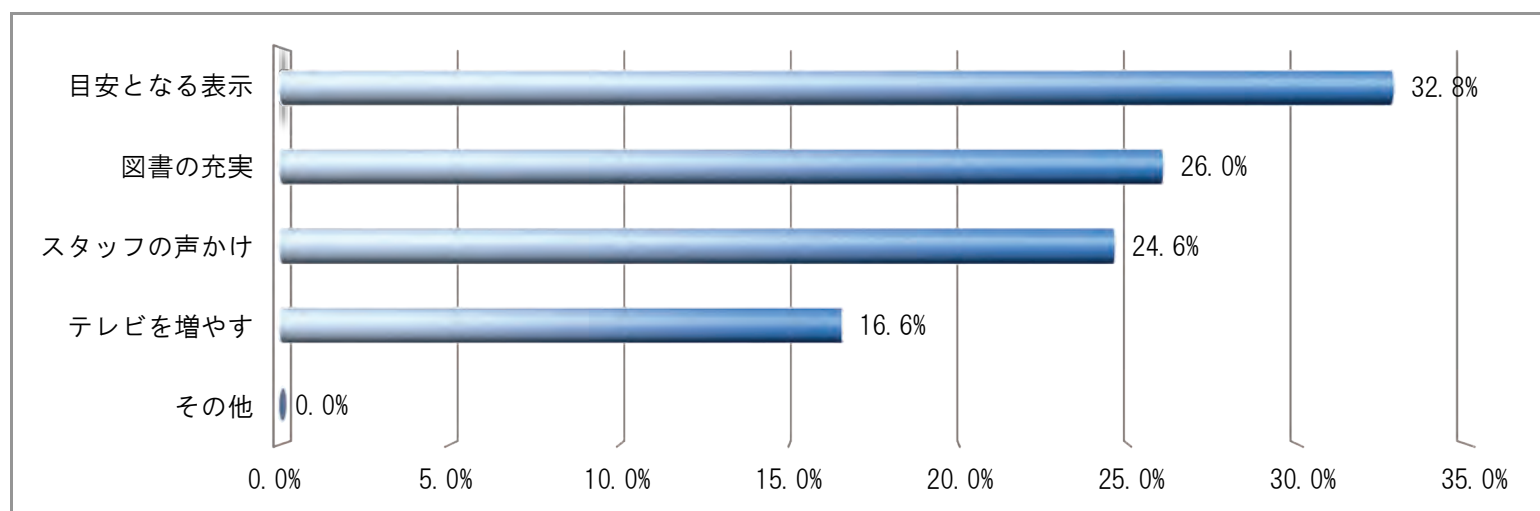


※点数はQ1～Q7の平均点から算定しております。

由利組合総合病院 質問項目

Q 1 待ち時間を有効活用するにはどんなサービスが良いと思われますか。

目安となる表示	184 名
図書の充実	146 名
スタッフの声かけ	138 名
テレビを増やす	93 名
その他	0 名



由利組合総合病院の「待ち時間を有効活用するためのサービス」調査では、①目安となる表示 ②図書の充実 ③スタッフの声かけの順となりました。患者様のご意見を参考にしながら待ち時間対策を実践し、地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。