

柏崎総合医療センター 患者満足度調査

<実施概要>

- 対象者：調査期間中に来院された外来患者及び付き添いにて来院された方
- 調査期間：令和5年7月3日～7月24日
- 配布枚数・回答者数：335名

<調査結果（抜粋）>

設問内容	満足度
会計までの待ち時間は許容範囲だった	62.6%
院内のプライバシー保護は充分であった	66.3%
院内の設備や環境は快適だった	67.3%
通院期間に納得している	70.0%
この病院を家族や知人に勧めたい	54.1%
この病院は医療サービスを高めるために、努力し向上している	64.0%
全体的にこの病院を信頼している	69.9%
全体的にこの病院に満足している	67.0%

<満足度（上位5項目）>

設問内容	満足度
職員、医療スタッフの説明はわかりやすく、質問しやすかった	88.2%
採血室での医療スタッフの対応	84.5%
職員、スタッフは患者さん、ご家族への言葉遣いは適切である	83.1%
医師は、私の不安を配慮し、気持ちや考えを聞き、質問を促した	81.9%
医師は、検査数値や画像を見せて、治療の進み具合を説明した	80.6%

<満足度（下位5項目）>

設問内容	満足度
待っている間、あとどれくらい待つのかわかっていた	25.0%
苦情を受け付けてくれる場所や担当者がわかりやすい	31.8%
待っている間、職員から「お詫び」の言葉や会釈を受けた	45.9%
予約した時間に診察してもらった	52.9%
この病院を家族や知人に勧めたい	54.1%