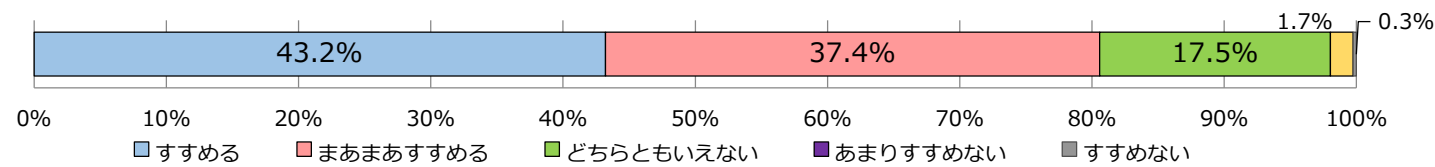
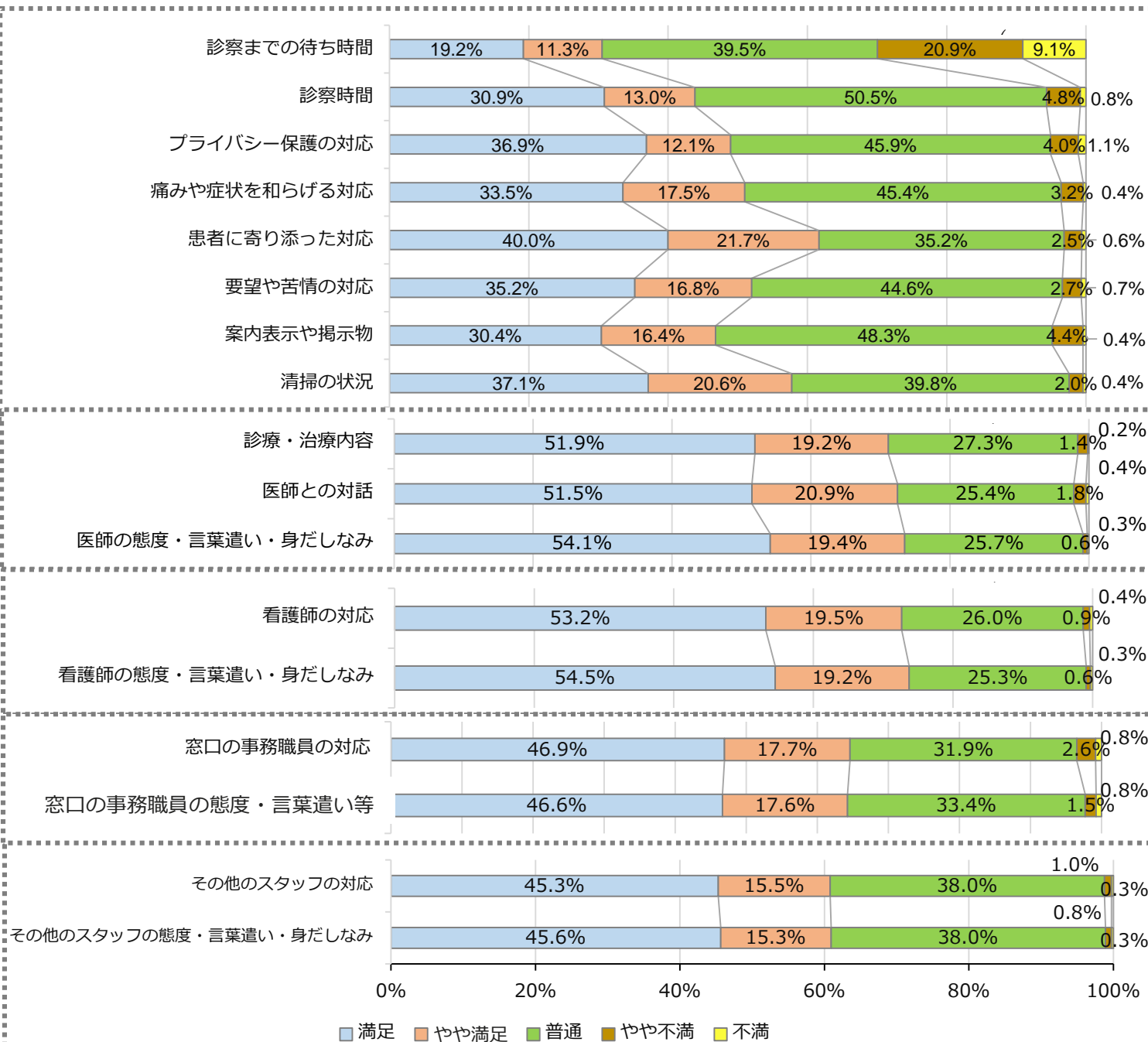


総合評価 Q 済生館を親しい方にもすすめようと思いますか

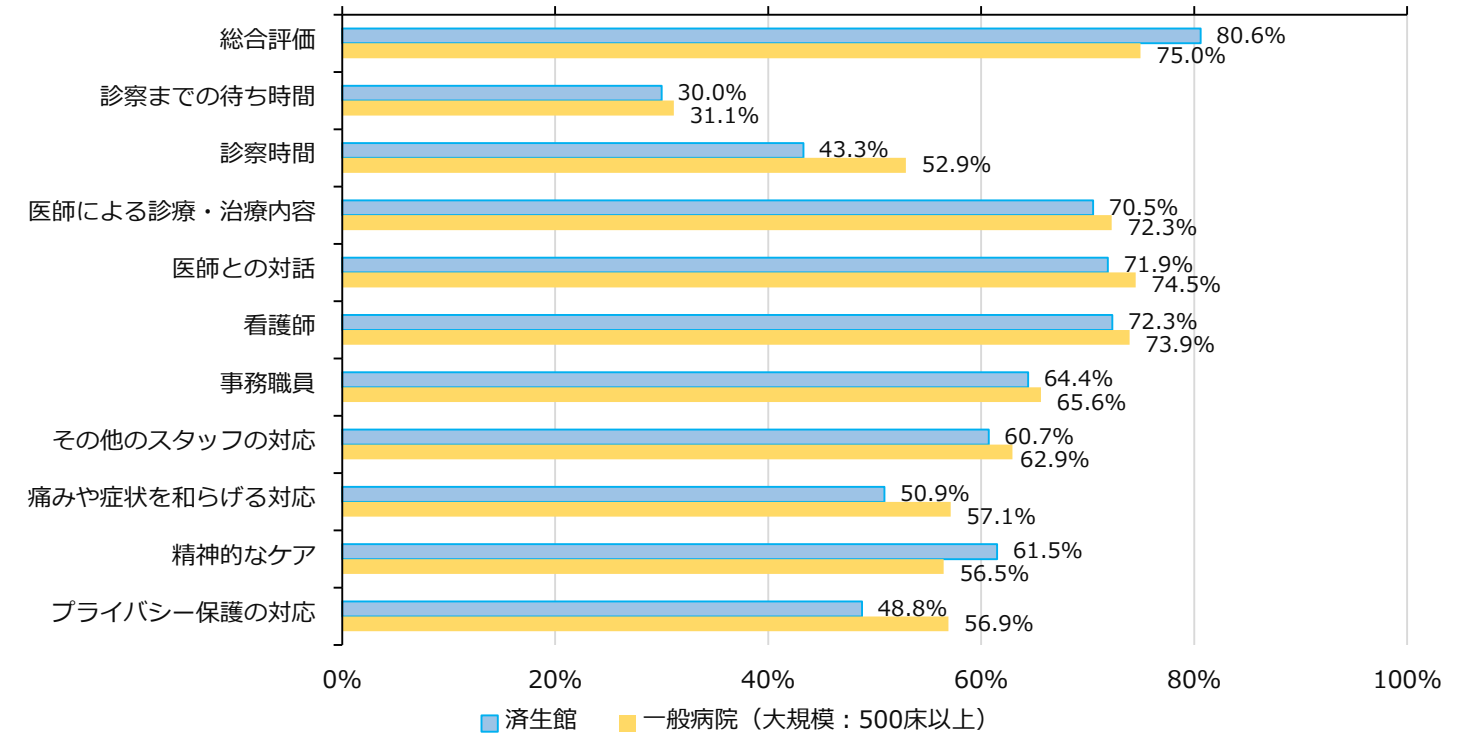
全回答のうち「すすめる」、「まあまあすすめる」と回答した人の割合で算出した満足率は80.6%でした。



設問項目ごとの満足率



他の同規模他病院(500床以上)の82施設との比較 (ベンチマーク調査)



・職員の対応は、医師・看護師・事務職員・その他スタッフとも平均を少し下回りましたが、平均に近い満足率でした。
・平均を上回っているのは「患者に寄り添った対応(精神的なケア)」で、平均を8ポイント以上下回ったのは「診察時間」・「プライバシー保護の対応」でした。氏名による呼び出し方法や診察室の音漏れに対する意見が多く寄せられています。
・総合評価は平均を5ポイント以上上回って8割を超えた満足率となりました。

◆ 外来患者さんから頂いたご意見より (一部抜粋)

済生館の良い点

診療・看護・接遇に関すること

- ・医師・看護師をはじめ、スタッフの方々には親切で適切な対応をしてもらっており、感謝している。
- ・看護師の皆さんが笑顔で明るく、安心して通院できる。
- ・地域連携室の職員がとても優しく、対応がよかった。

設備・施設・環境に関すること

- ・山形市の中心部にあり、交通の便がいい
- ・待ち時間に2階の食堂が使えるのがいい。
- ・以前より病院内が綺麗になり、よかった。

済生館へのご指摘

診療・看護・接遇に関すること

- ・医師の態度が冷たく感じた
- ・看護師に強い口調で対応された
- ・会計窓口の職員の対応が悪く、横柄だった

設備・施設・環境に関すること

- ・待合室の椅子同士の間隔が狭い
- ・トイレの出入口が狭い
- ・建物が古く、雰囲気少々暗い

待ち時間に関すること

- ・予約時間よりもかなり待たされた。
- ・長時間待たされることや順番が変わることの説明が不十分だった。

済生館へのご要望

設備・施設・環境に関すること

- ・待合室について、診療科ごとにわかりやすく余裕のある座席にしてほしい
- ・車椅子スペースの床表示がわかりづらくなっている

プライバシー保護に関すること

- ・フルネームではなく、番号での呼び出しにしてほしい
- ・生年月日の口頭確認を他の方法に変えてほしい

待ち時間に関すること

- ・会計窓口に近い列ができる時がある。混み合う時間帯の人員配置をもっと考えてほしい。

改善できる点は早急に取り組むとともに、質の高い医療の提供に努めてまいります。