

柏葉脳神経外科病院 | 第1回外来患者さん満足度調査

集計期間: 2023-07-01~2023-09-30

総回答数: 142

柏葉脳神経外科病院では、よりよい病院を目指して、日々改善を行っております。この度「医療サービス向上」に役立てるため、満足度調査を通じて外来通院患者さんのご意見をお聞きすることとなりました。調査の概要は以下の通りです。

対 象：当院外来通院中の患者さん

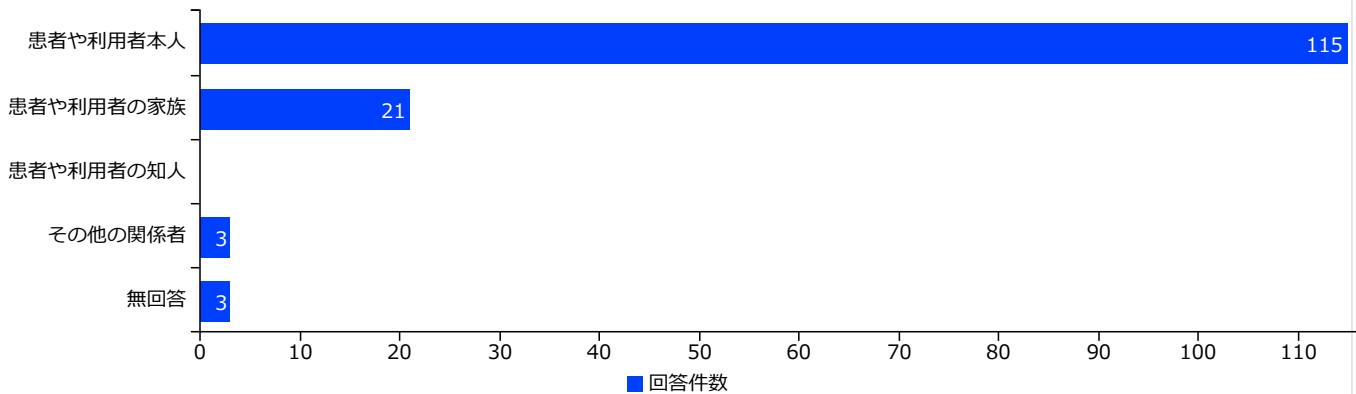
方 法：無記名によるWeb回答及び回答用紙の返信による回答

期 間：2023年7月下旬~9月末

回答数：142人（総合評価をご回答頂いた回答数）

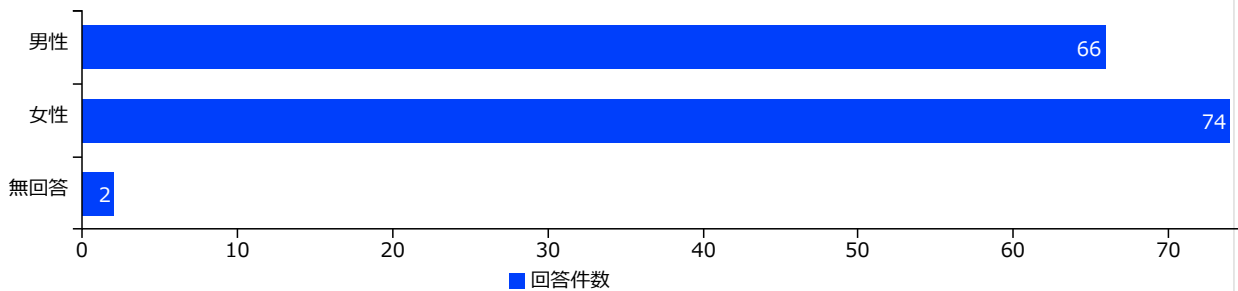
回答者属性

回答者

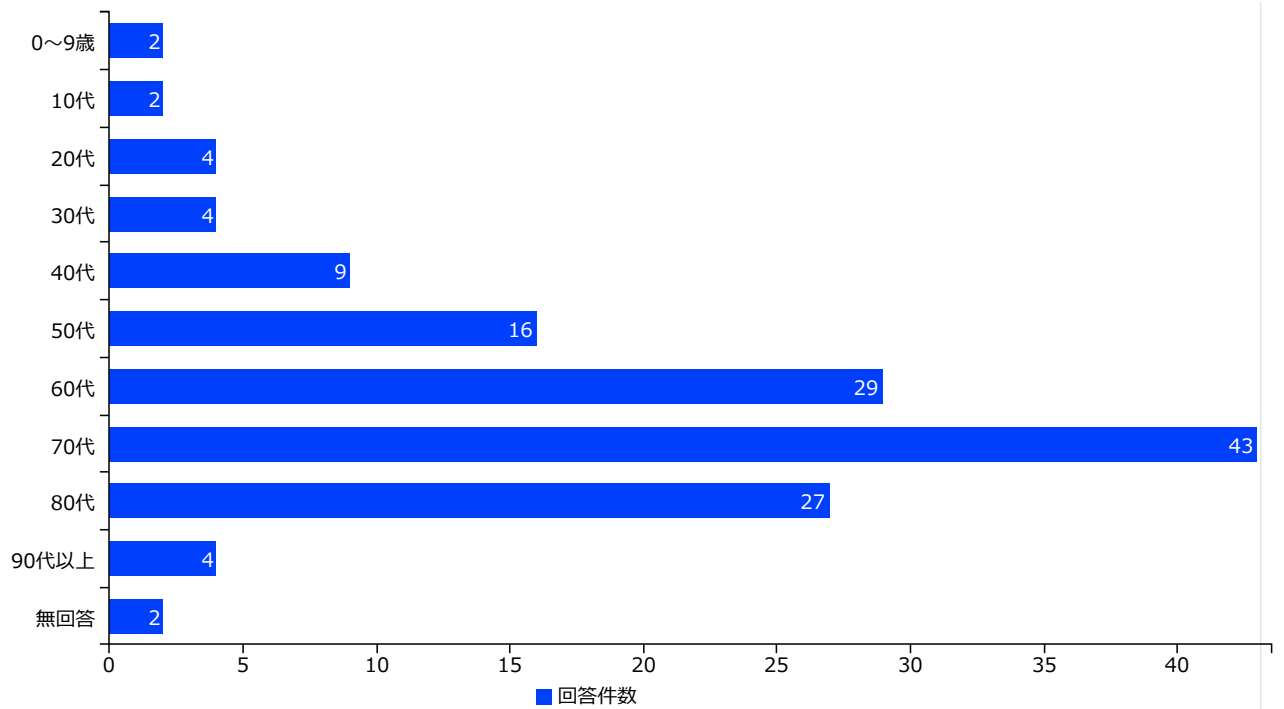


直接的に患者さんご本人より、全回答の8割を超えるの貴重な回答を頂きました。またご家族を含めると、9割以上の割合となります。

性別



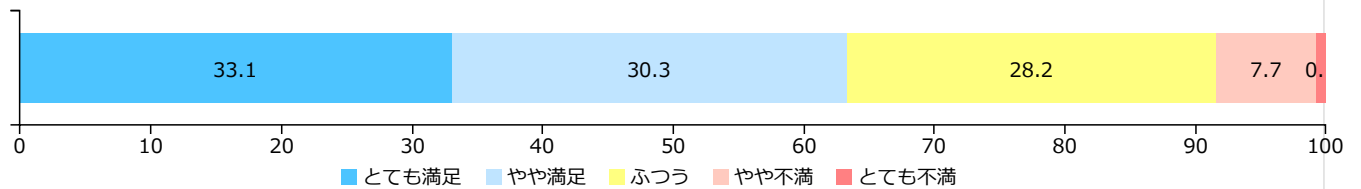
年齢



年齢構成は70歳代の方をピークに、60歳代、80歳代の方が多く、柏葉脳神経外科病院に通院中の患者さんの年齢層の分布と一致しており、幅広い年齢層の患者さんからご意見を頂きました。

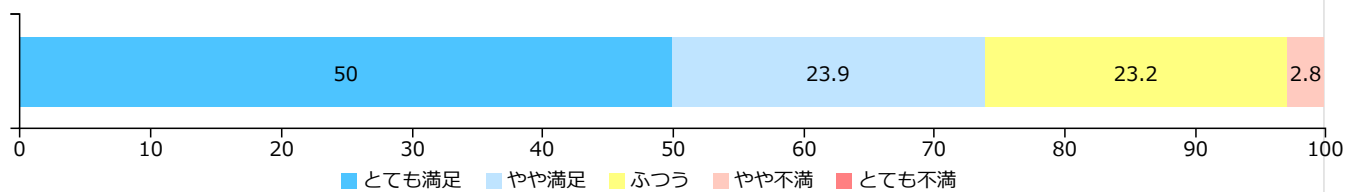
設問別満足度

診察までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか？）



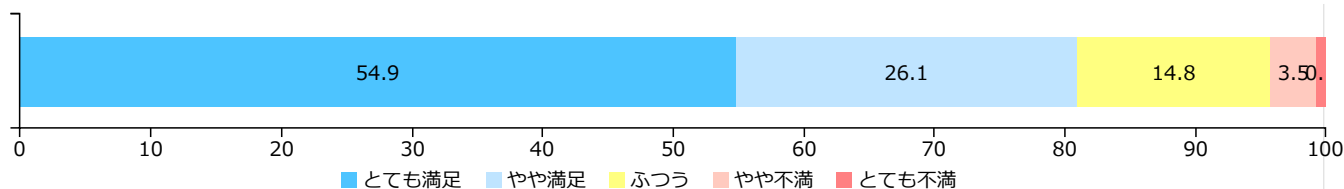
「とても満足」と「やや満足」の割合は63.4%でした。「とても不満」と「やや不満」の割合は8.4%と最も不満を頂く項目でした。

診察時間（診察時間に満足していますか？）



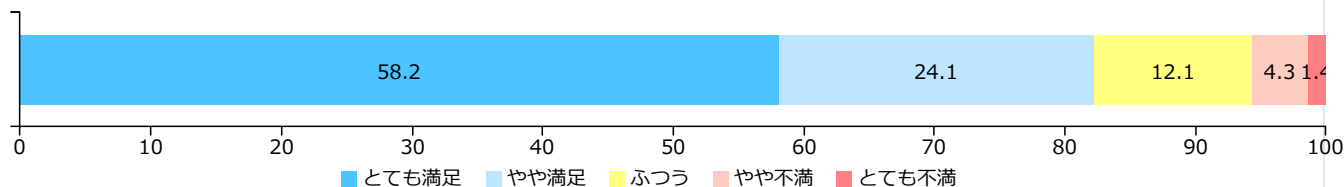
「とても満足」と「やや満足」の割合は73.9%でした。

医師による診察・治療内容（医師による診察・治療内容に満足していますか？）



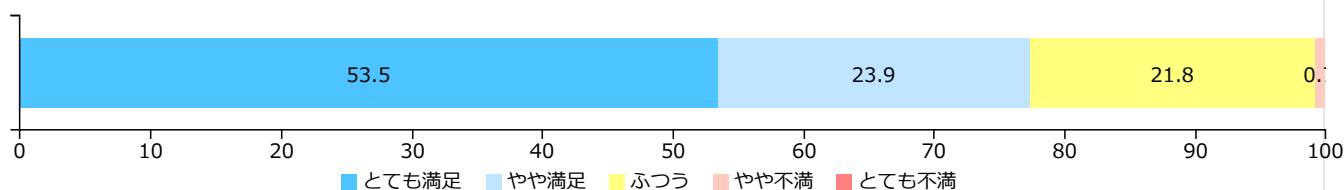
「とても満足」と「やや満足」の割合は81%でした。

医師との対話（医師との対話に満足していますか？）



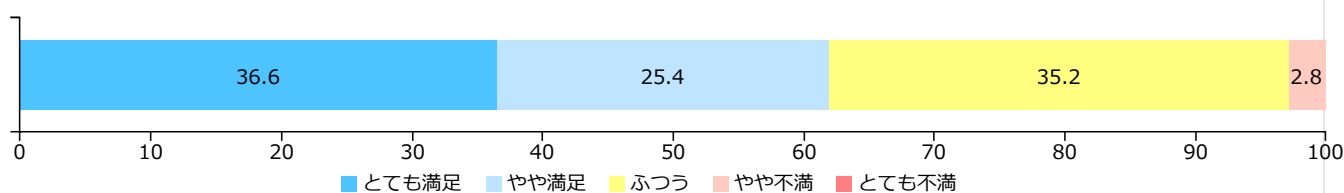
「とても満足」と「やや満足」の割合は82.3%でした。

看護師（看護師に対応に満足していますか？）



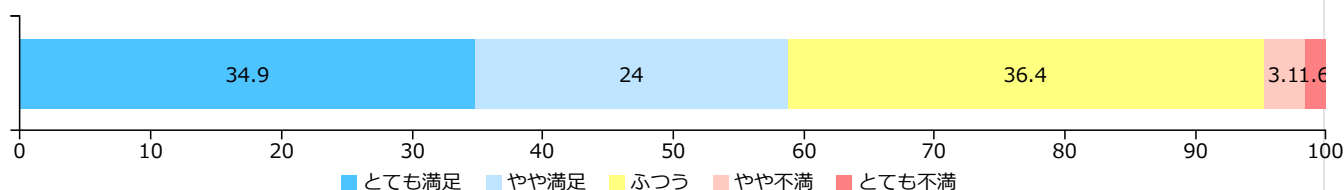
「とても満足」と「やや満足」の割合は77.4%でした。

事務職員（事務職員の対応に満足していますか？）



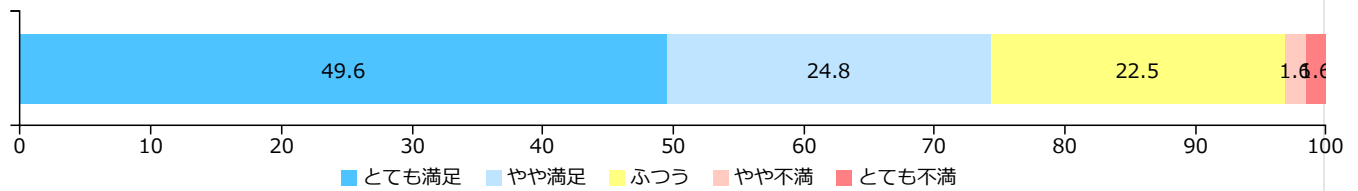
「とても満足」と「やや満足」の割合は62%でした。

その他のスタッフの対応（医師・看護師・事務職員以外のその他のスタッフの対応に満足していますか？）



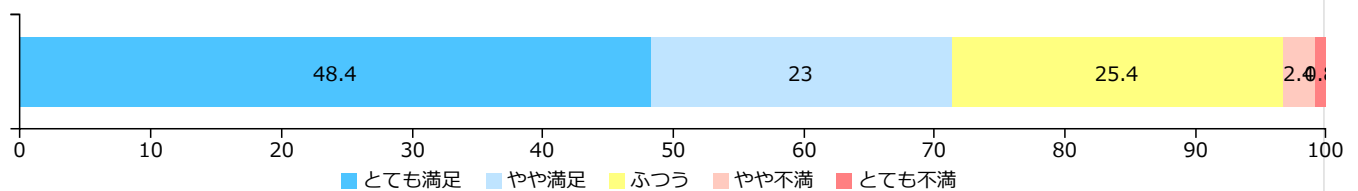
医師や看護師、リハビリ職員、事務を除く不特定の職種となります。「とても満足」と「やや満足」の割合は58.9%でした。大まかな職種別での満足度では、最も低い評価を頂く結果でした。「ふつう」と回答される方が最も多い項目でした。

検査（検査内容や検査の説明など対応に満足していますか？）



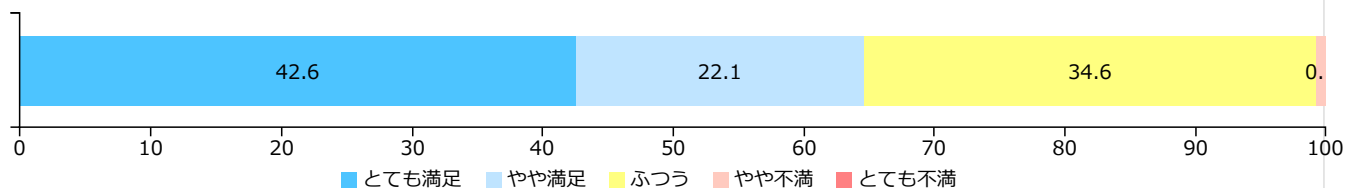
「とても満足」と「やや満足」の割合は74.4%でした。

治療結果（治療内容・治療結果について、満足していますか？）



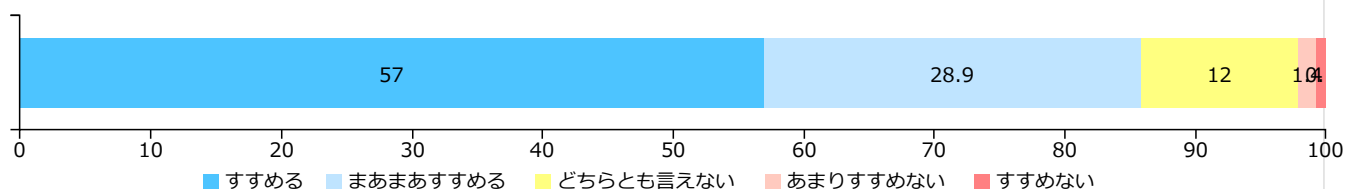
様々な職種が係わり、様々な治療をご提供した結果、柏葉脳神経外科病院の治療結果を尋ねるものです。「とても満足」と「やや満足」の割合は71.4%でした。

プライバシー保護の対応（診察時のプライバシー保護に満足していますか？）



「とても満足」と「やや満足」の割合は64.7%でした。

柏葉脳神経外科病院を親しい方にもすすめようと思いますか？



柏葉脳神経外科病院を親しい方にもすすめようと思いますか？という総合評価を問う設問です。「とてもすすめる」と「まあまあすすめる」の割合は85.9%でした。一定の評価を頂いたのは、医師との対話、医師による診療・治療内の満足度であり、今後も研鑽を積んで参ります。

一方で総合評価を問う設問で「どちらとも言えない」と回答された方の割合は12%、「すすめない」と「あまりすすめない」と回答された方の割合は2.1%でした。特に事務職員や不特定の職種への満足度、プライバシー保護の対応、診察までの待ち時間は厳しい評価を頂いたものと認識しています。

外来通院患者さんからの貴重なご意見を基に、いくつかの課題が浮き彫りになりました。まだまだ改善が必要な点も多いのが現状です。私どもは2024年秋に札幌リードタウン平岸ベースに新病院を開院します。人と医療と未来をつなぎ、新しい設備で新しい街に、医療を提供していきたいと考えています。

今後も皆様の声を大切に、より良いサービスを提供できるよう努めて参ります。引き続き、宜しくお願い致します。

