

CS委員会 外来満足度調査結果のご報告

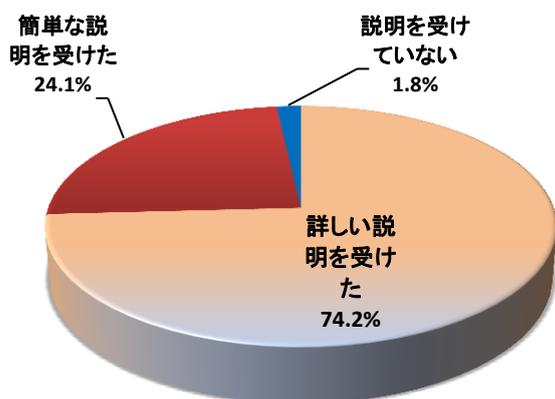
令和元年度外来満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた職員の皆さまにお礼申し上げます。
ここに、調査結果をご報告いたします。

実施日：令和元年8月23日（金）
外来受診者総数 1007名
アンケート配布枚数 896枚
回収枚数 641枚

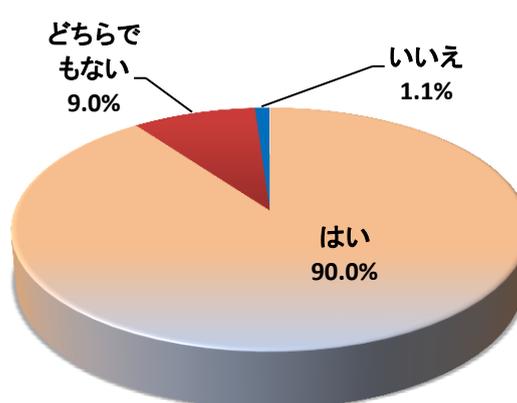


《医師の対応について》

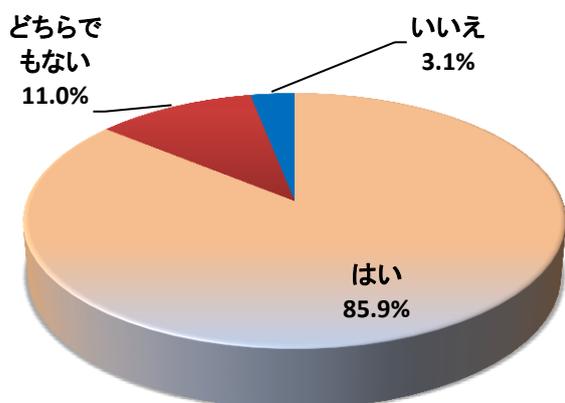
病気のことで医師から何らかの説明を受けましたか？



医師の説明はわかりやすかったですか？



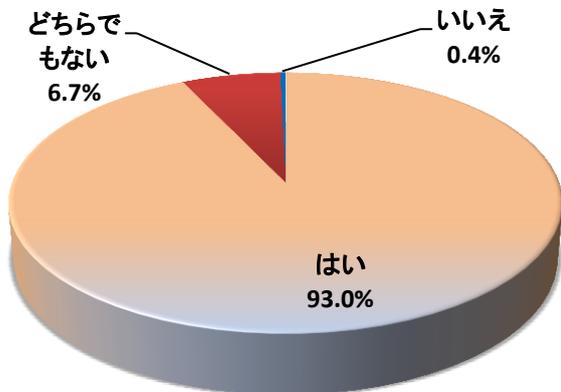
医師に症状や治療について質問できましたか？



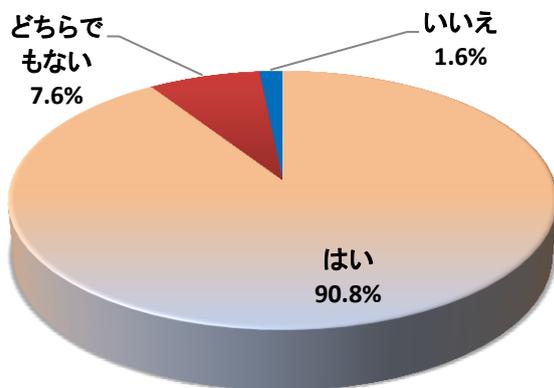
《職員の接遇について》

説明はわかりやすかったですか？

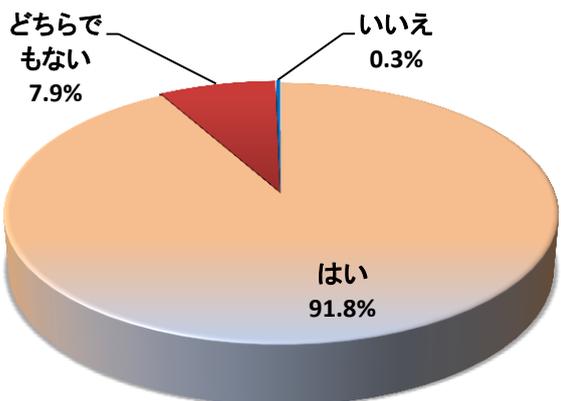
看護師



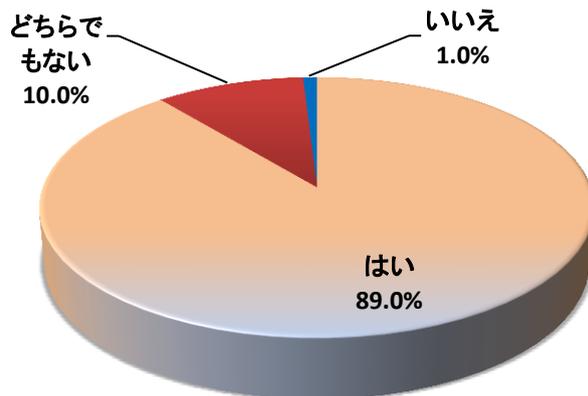
事務職員



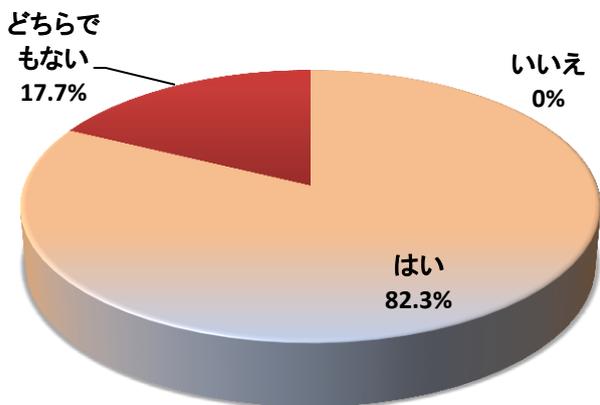
検査技師



放射線技師

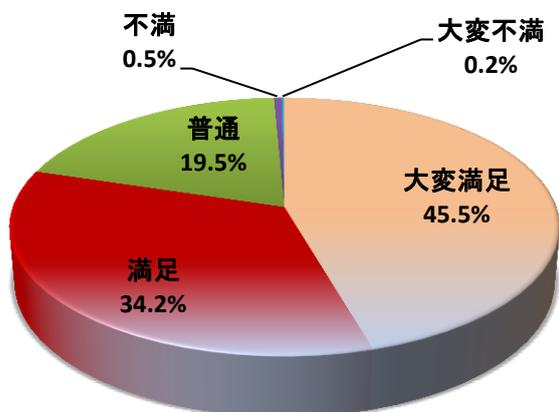


歯科衛生士

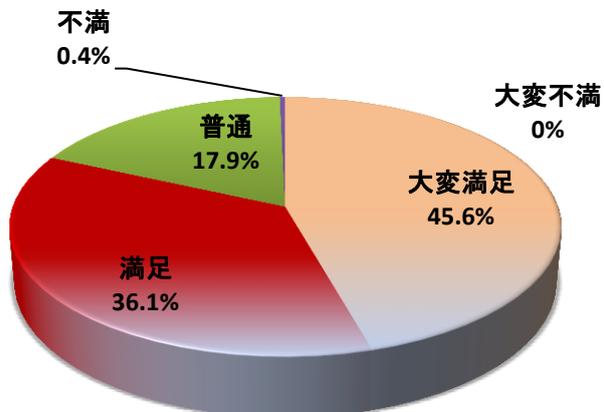


挨拶はどのように感じましたか？

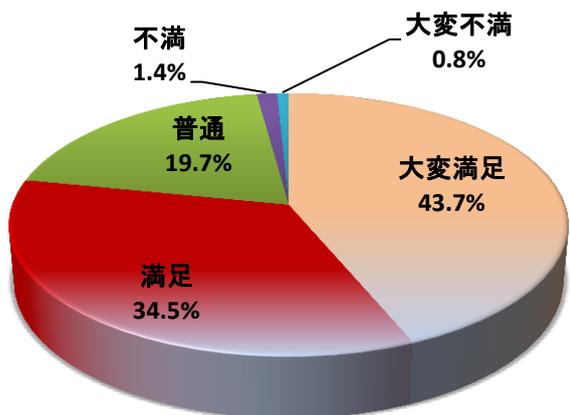
医師



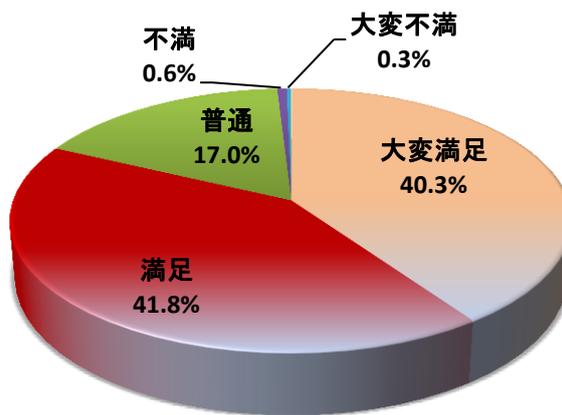
看護師



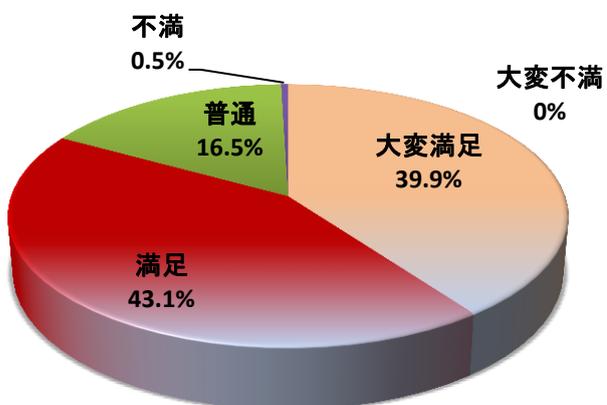
事務職員



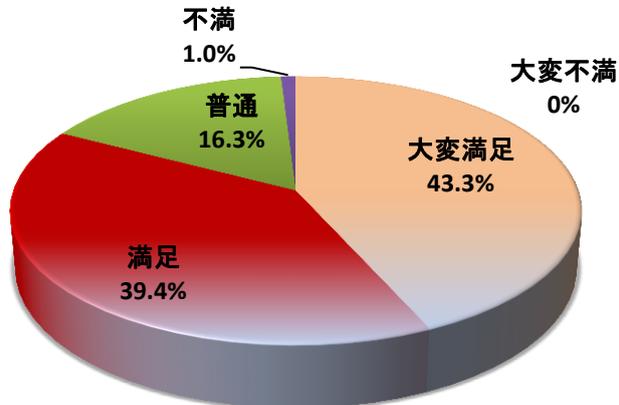
検査技師



放射線技師

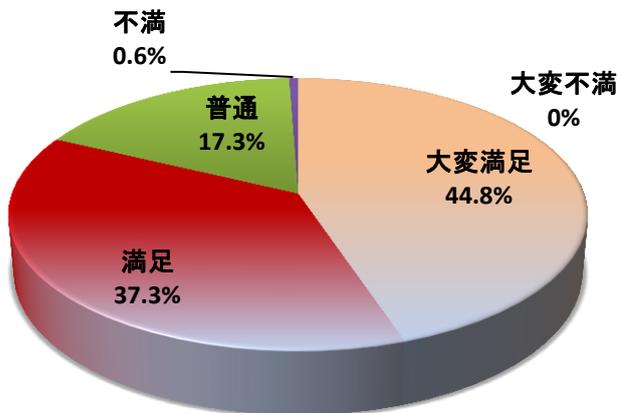


歯科衛生士

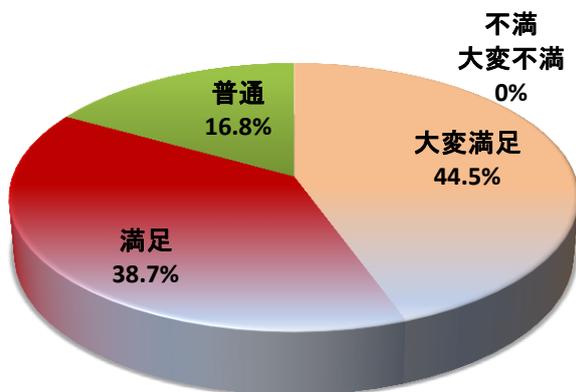


言葉遣いはどうでしたか？

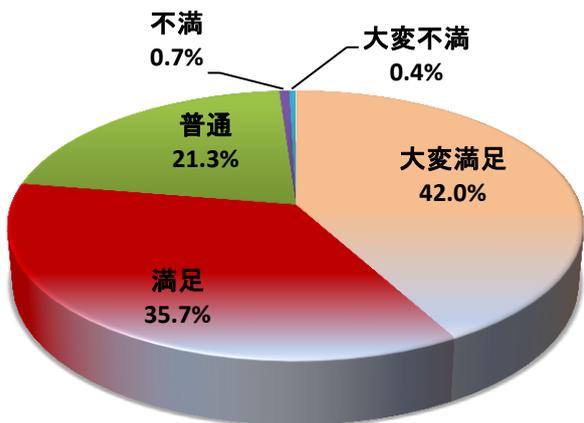
医師



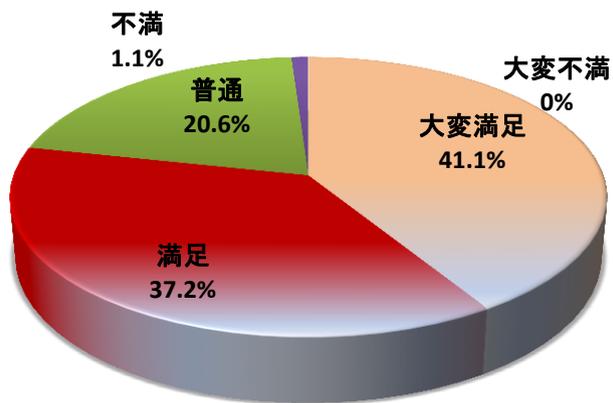
看護師



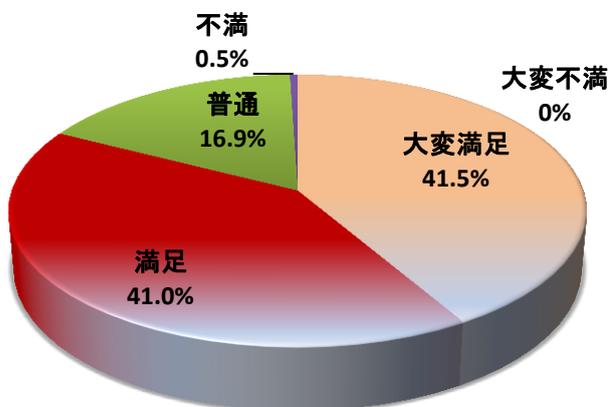
事務職員



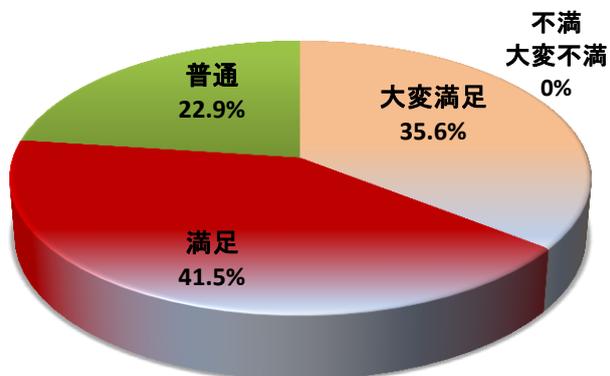
検査技師



放射線技師

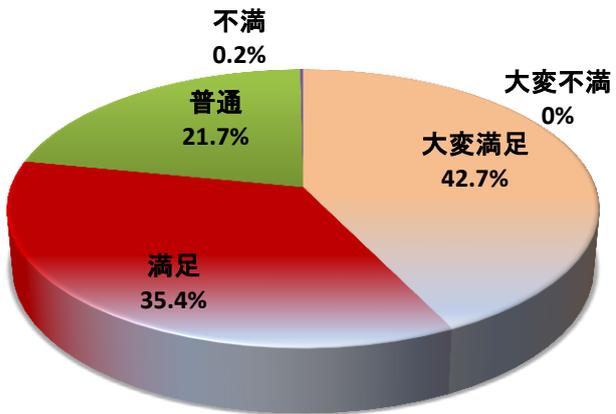


歯科衛生士

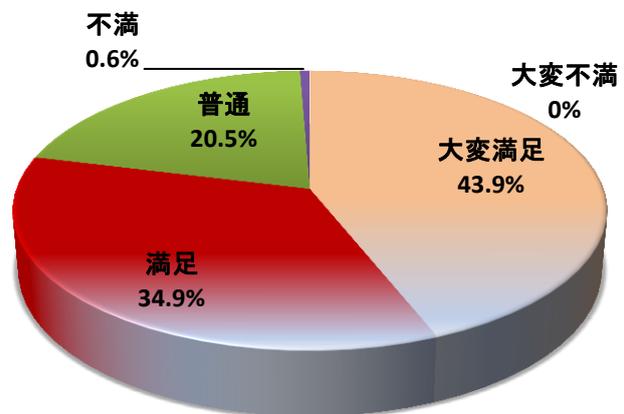


身だしなみはどうでしたか？

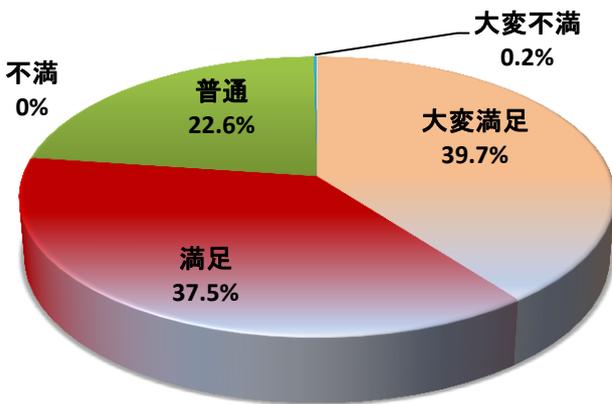
医師



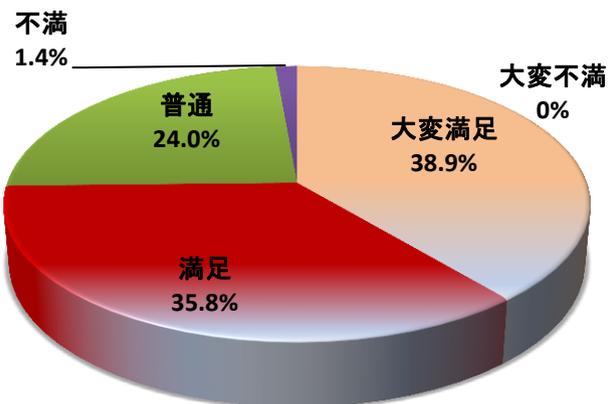
看護師



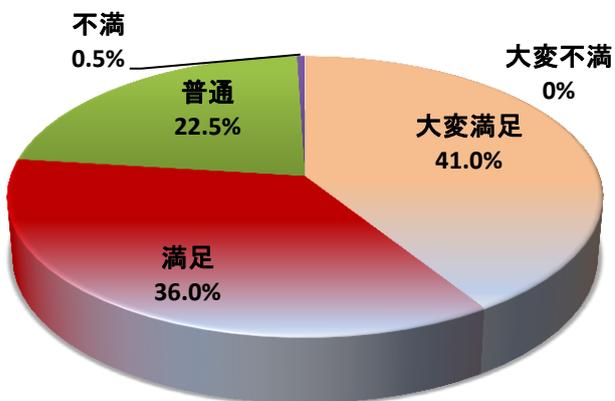
事務職員



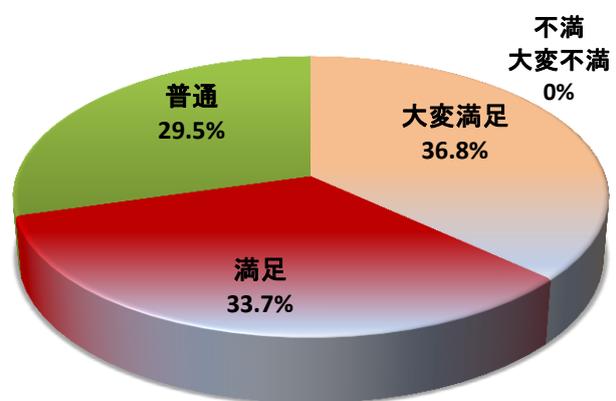
検査技師



放射線技師

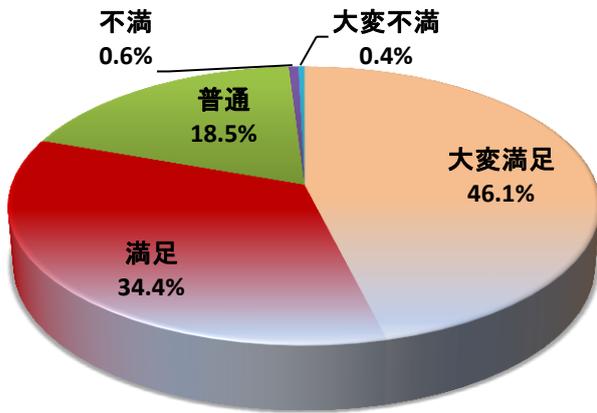


歯科衛生士

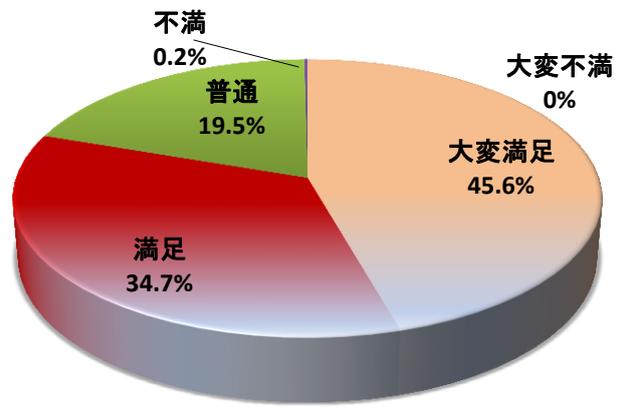


態度はどうでしたか？

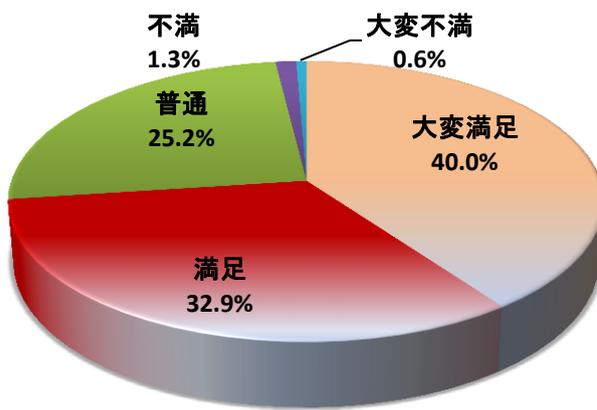
医師



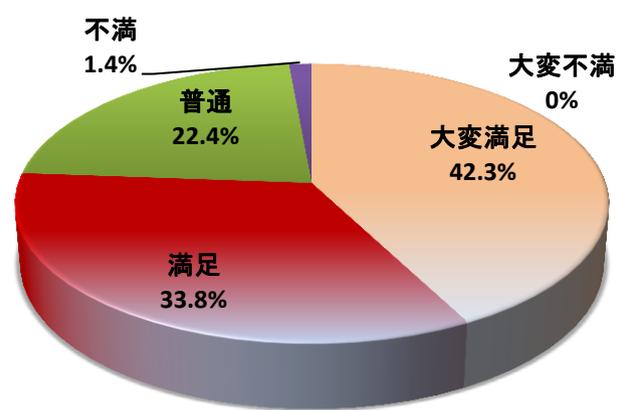
看護師



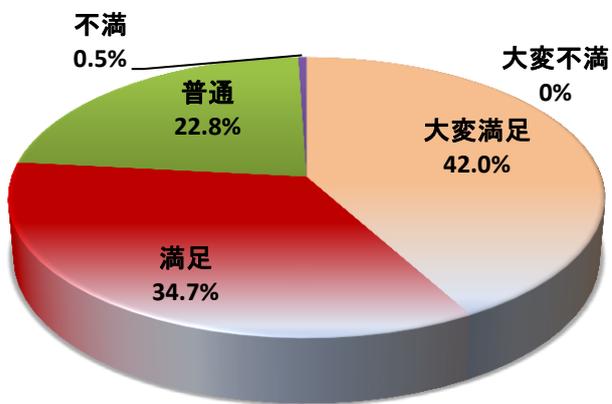
事務職員



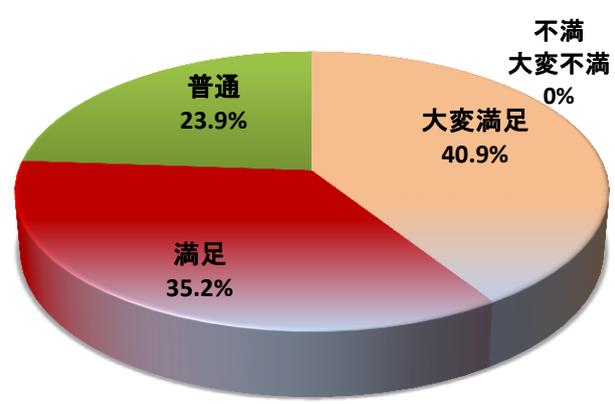
検査技師



放射線技師

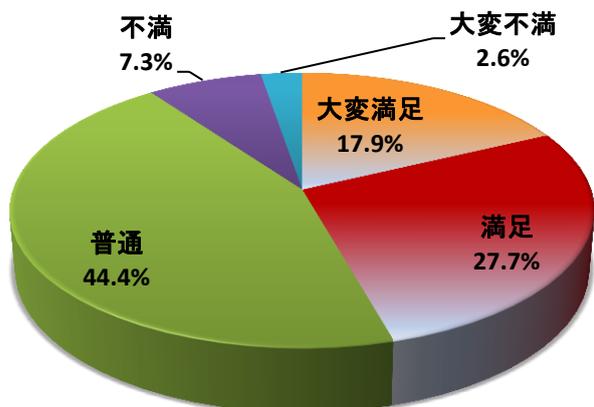


歯科衛生士

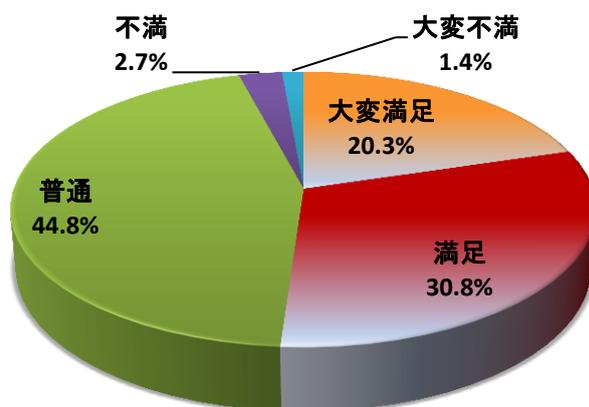


待ち時間はどのように感じましたか？

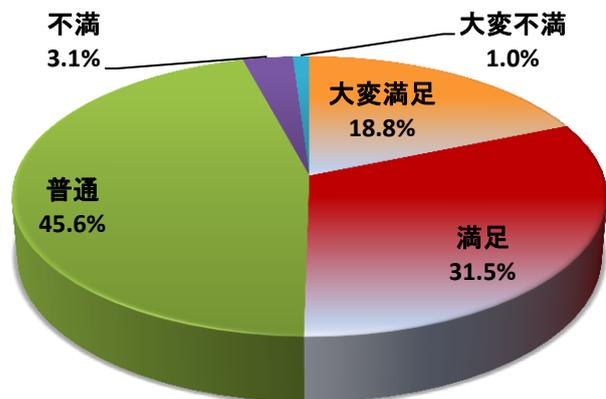
診察



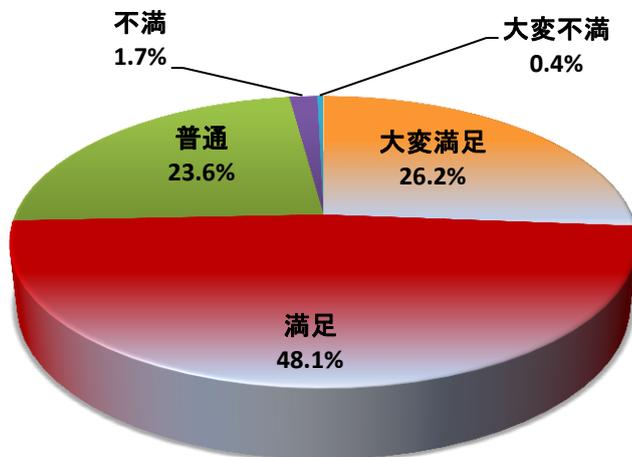
検査



会計



当院を受診しての満足度



CS委員会 外来待ち時間調査結果

北見赤十字病院CS委員会(CS部会)



調査日:令和元年8月23日(金)

調査外来受診者数:949人(予約874人 予約外75人)

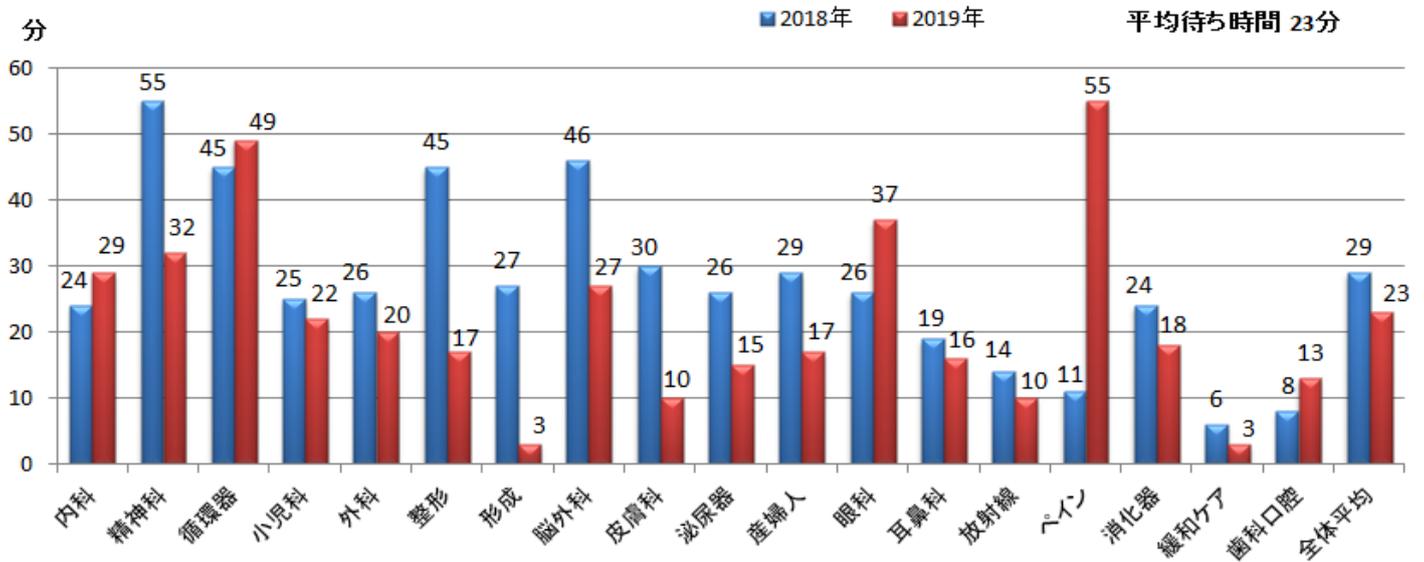


《待ち時間前年比較表》

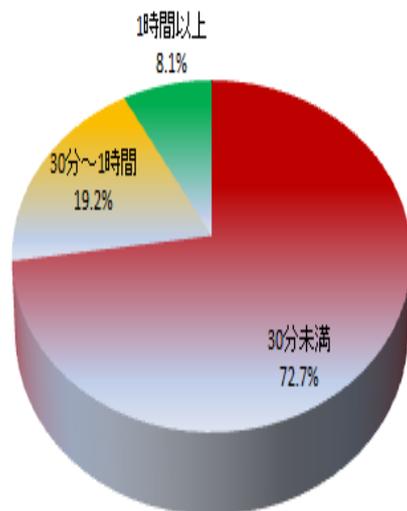
2019年 平均待ち時間〔分〕

	内	精	循	小	外	整	形	脳	皮	泌	産	眼	耳	放	ペ	消	緩	歯	平均
予約	28	17	23	16	16	14	2	23	9	14	12	37	14	10	-	13	3	13	19
予約外	54	187	130	34	76	76	17	57	14	37	46	70	42	-	55	89	-	-	64
全体	29	32	49	22	20	17	3	27	10	15	17	37	16	10	55	18	3	13	23

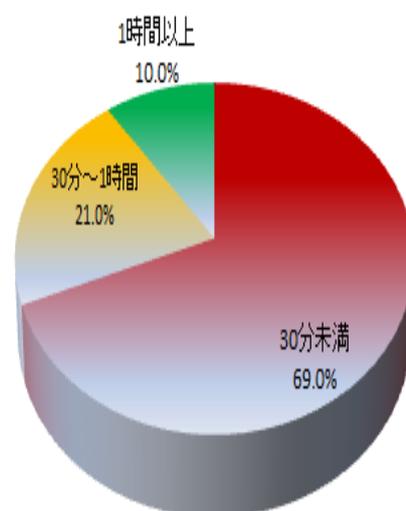
平均待ち時間前年比較〔分〕



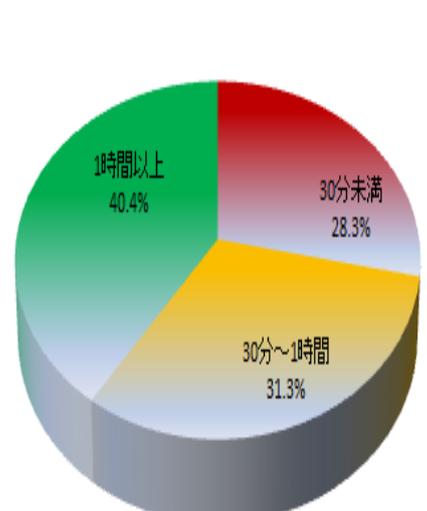
全体 949人



予約 874人

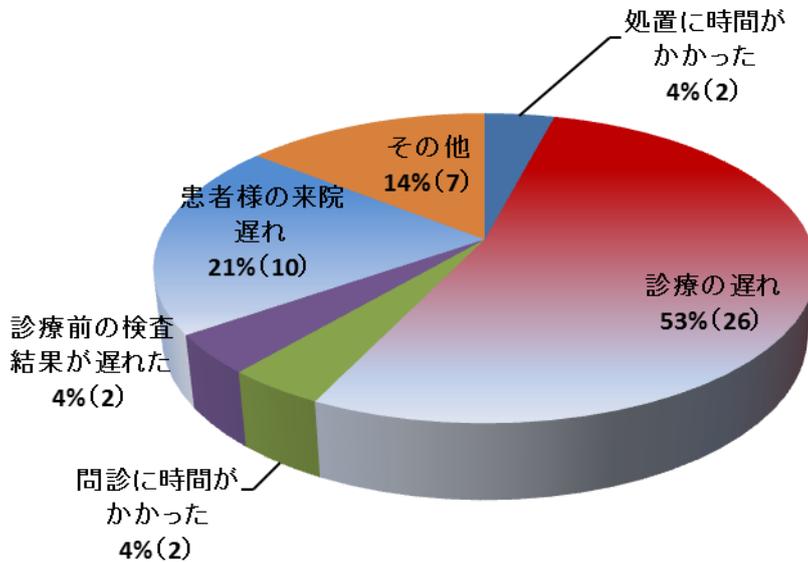


予約外 75人



遅延理由

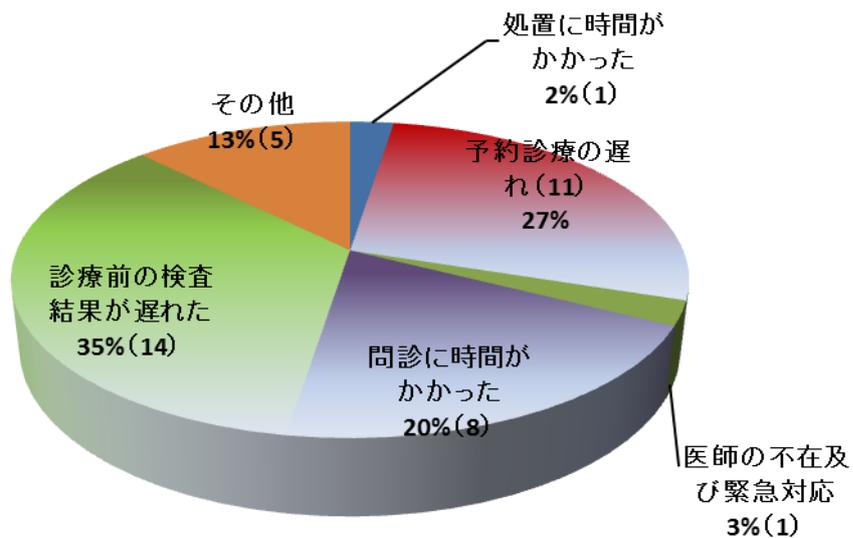
予約 予約時間枠から1時間以上 ※()件数



その他 理由

- ・看護師の指導、栄養相談後の診察になった（内科）
- ・他科受診（泌尿器科）・本人不在（内科）・指示確認後の診察となったため（眼科）
- ・9時予約科で、ECG、X-Pへ案内され、診察がまだ終了していなかった（消化器）
- ・前患者の診察に時間がかかった（内科）

予約外 到着時間から1時間以上 ※()件数



その他 理由

- ・他に予約外の患者が多かった（内科）
- ・他科受診（産婦人科）