

株式会社 日立製作所
日立総合病院

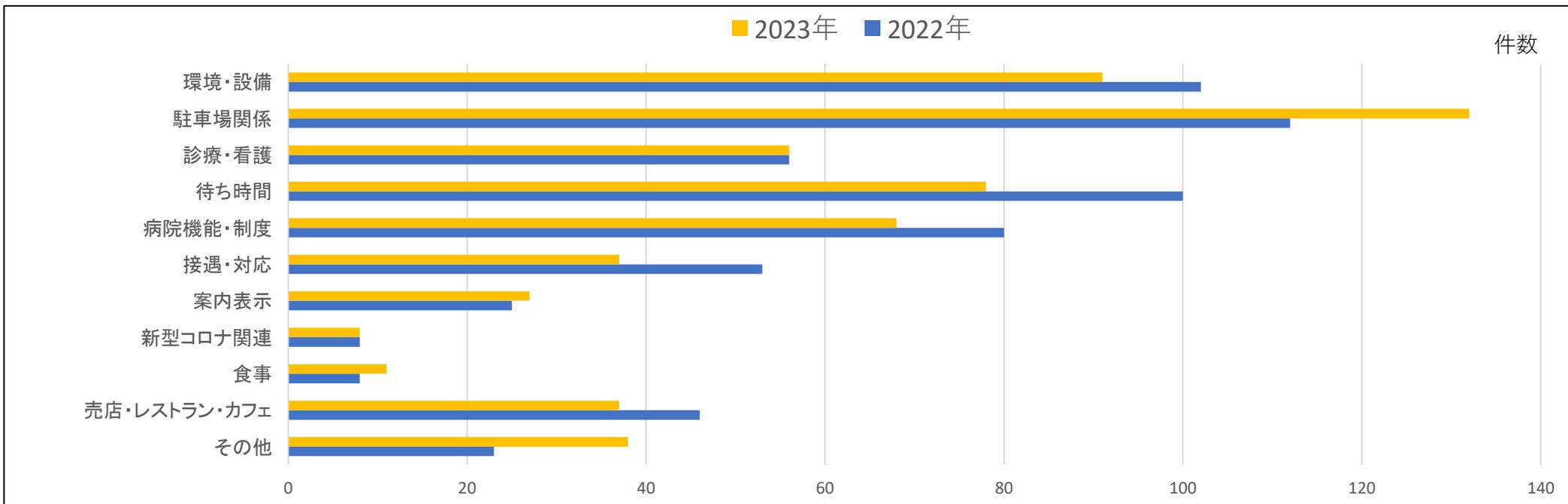
2023年度 患者満足度調査報告書
～自由記載集計(外来・入院)～

自由記載(外来・入院集約)

1.自由記載件数

| | 総件数 | 好評・励まし内容 | 不評内容 |
|-------|------|-----------------|-----------------|
| 2023年 | 731件 | 154件 (21.1%) | 577件 (78.9%) |
| 2022年 | 788件 | 175件 (22.2%) | 613件 (77.8%) |

2.不評内容の傾向



3.主な不評内容

- (1) 駐車場 : 遠い(89件)、アスファルト化(鳩ヶ丘)(8件)、無料化(8件)
- (2) 待ち時間 : 診療全般(65件)、血液検査(9件)
- (3) 環境・設備: Wi-Fi設置(12件)、診察呼び出し機増設(6件)、外来トイレ増設(7件)、待合室椅子増設(6件)、携帯電波繋がりにくい(7件)au系
- (4) 診療・看護: 主治医から説明をもっとよく聞きたい(14件)、診察説明時、声が聞こえづらい(7件)
- (5) 機能・制度: 紹介状無しでの受診(15件)、玄関開錠時間(5件)、電話処方継続(5件)
- (6) 接遇・対応: 職員の態度・言葉づかいなど。医師(4件)、看護師(11件)、事務員(12件)、プライバシー(7件) 周りに人がいる中で受診内容を大声で話された など

4.主な好評・励まし内容

- (1) 全職員の対応良い
- (2) 院内サインがわかりやすくなった。診察呼び出し表示がわかりやすくなった。 など