

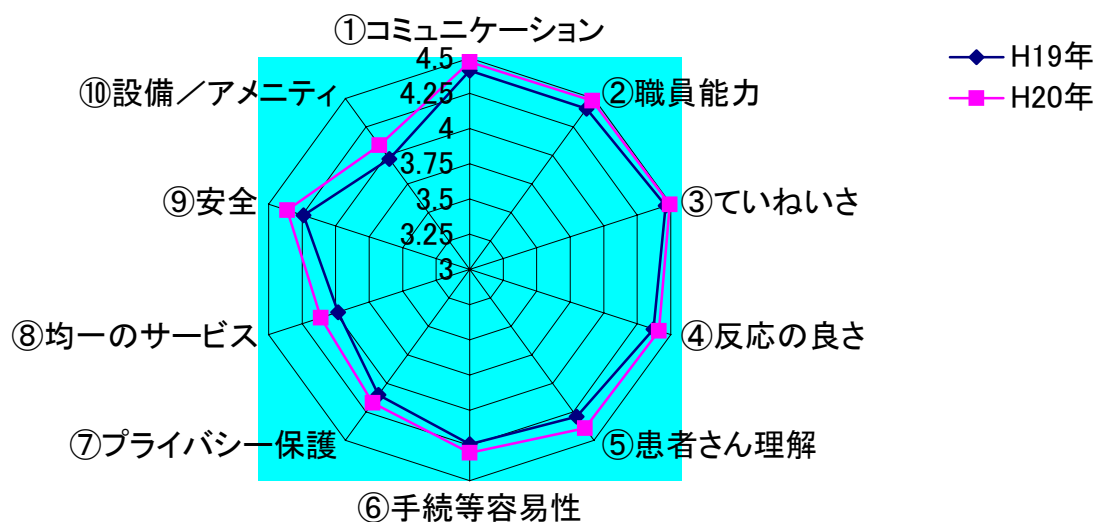
入院患者さん満足度調査結果報告

当院では、平成20年10月～11月に患者さん満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆さんにお礼を申し上げます。ここに、調査結果の一部について、ご報告させていただきます。

- 実施期間……………平成20年10月20日～11月16日
- 回答数……………456件

1)総合的な設問

医療サービスとして重要な10項目について伺いました。全ての項目で平均点を4以上いただいております。また、全ての項目で昨年と同じ調査から平均点が上がりました。特に「均一のサービス」、「安全」、「設備／アメニティ」は評価が上がっており、職員の取組や努力を患者さんに評価していただけたことを大変うれしく思います。



- ①コミュニケーション…医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか
- ②職員能力…医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか
- ③ていねいさ…医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか
- ④反応の良さ…医師や職員は、患者さんの希望をできる限り取り入れようとしていましたか
- ⑤患者さま理解…医師や職員は患者さんの気持ちを理解しようとしていましたか
- ⑥手続等容易性…入院前や入院中のさまざまな手続きはうまくいきましたか
- ⑦プライバシー保護…入院中のプライバシー保護は充分でしたか
- ⑧均一のサービス…院内のどこでも、どんな時でも同じようなサービスを受けることができましたか
- ⑨安全…入院中は安全に医療サービスが行われていると感じましたか
- ⑩設備／アメニティ…入院中の設備や環境は快適でしたか

2) 患者さんの自由記述

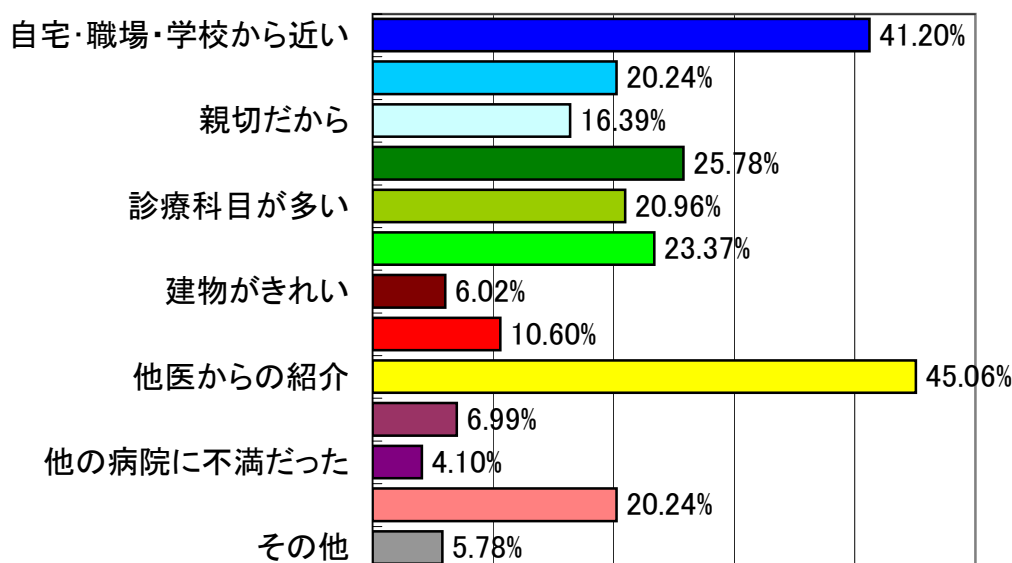
改善点の記述を141件いただきました。トイレやお風呂、照明、洗濯機の利用など、入院中のご不便についてご意見をいただきました。ご迷惑をおかけして申し訳ありません。良い点および特に改善された点の記述は合計で174件いただきました。「点滴やバーコードで管理してミスが起きないようにしている」、「医師と看護師の情報交換がスムーズである」、「地下の売店とワゴン販売が便利である」など具体的な事例で評価をいただきました。また、職員の対応が親切で優しい、医療技術への信頼があるなどのご意見も多数いただきました。

なお、21年4月より患者さん及びご家族の方々へのサービス向上の観点から、面会時間を変更し、8時まで延長しました。

3) 患者さんが当院を選ばれた理由

「自宅・職場・学校から近い」「他医からの紹介」という理由で、当院を選ばれている患者さんが多いことがわかります。

当院は、近隣のかかりつけ医から患者さんの紹介を受け連携を図るとともに、手術や高度医療の提供、救急医療の提供など、急性期医療を担う病院として、市民の皆さんがいざという時に、安心して受診できるように体制を整えてまいります。



<まとめ>

今回の調査を通じて、患者さんからいただきました評価、ご指摘、励ましを全職員で共有し、今後ともより良い病院づくりに取り組んでまいります。現在指定を受けています「地域医療支援病院」、「地域がん診療連携拠点病院」として、地域連携の推進、がん診療機能の強化に取り組んでまいります。患者さんにおかれましては、引き続きアンケート調査等へのご協力をいただけますよう、よろしくお願いいたします。また、日常でもお気づきの点がありましたら、最寄のスタッフまでサービス向上へのアドバイスをいただければ幸いです。

横浜市立市民病院
病院長 渡辺 古志郎
サービス向上委員会

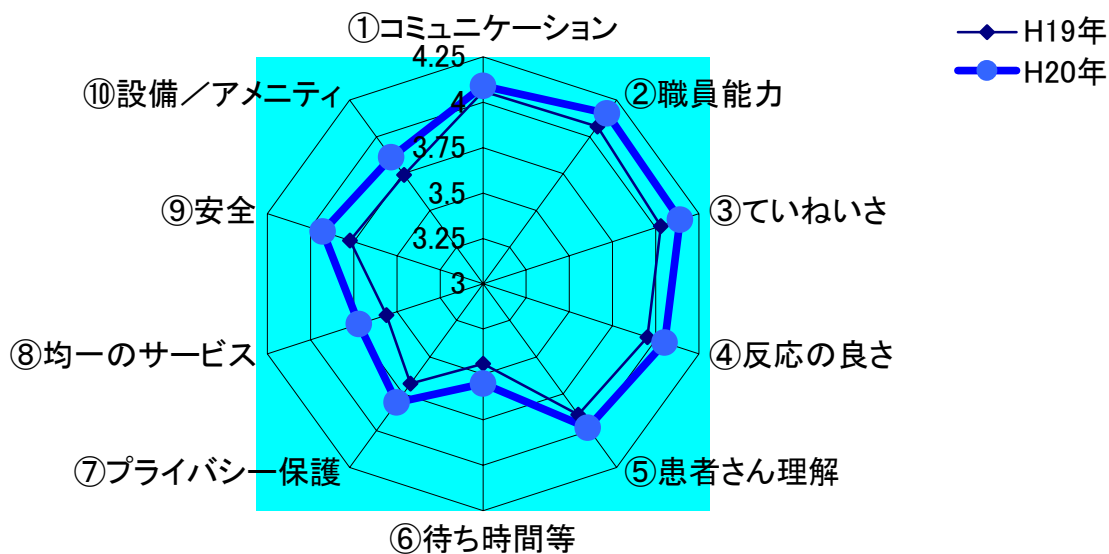
外来患者さん満足度調査結果報告

当院では、平成20年10月に患者さん満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆さんにお礼を申し上げます。ここに、調査結果の一部について、ご報告させていただきます。

- 実施期間……………平成20年10月22日、10月23日
- 回答数……………694件

1)総合的な設問

医療サービスとして重要な10項目について伺いました。①コミュニケーション、②職員能力、③ていねいさ、⑤患者さん理解、⑩設備／アメニティの5項目は、全国標準と比較しても10段階中7～8という高い評価をいただいていることがわかりました。また、全ての項目で昨年と同じ調査から平均点が上がりました。職員の取組や努力を患者さんに評価していただけたことを大変うれしく思います。



- ①コミュニケーション…医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか
- ②職員能力…医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか
- ③ていねいさ…医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか
- ④反応の良さ…医師や職員は、患者さんの希望をできる限り取り入れようとしていましたか
- ⑤患者さまの理解…医師や職員は患者さんの気持ちを理解しようとしていましたか
- ⑥待ち時間等…電話対応、診療まで、検査まで、会計までなどの待ち時間は許容の範囲ですか
- ⑦プライバシー保護…院内のプライバシー保護は充分でしたか
- ⑧均一のサービス…院内のどこでも、どんな時でも同じようなサービスを受けることができましたか
- ⑨安全…院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか
- ⑩設備／アメニティ…院内の設備や環境は快適でしたか

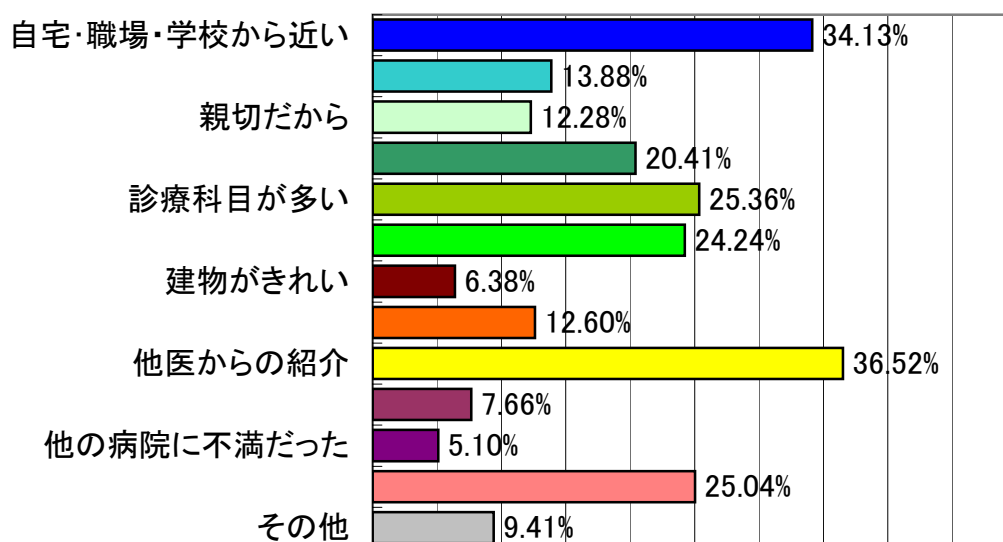
2) 患者さんの自由記述

改善点の記述を175件いただきました。病院の混雑や待ち時間がわかりにくい等のご意見がありました。ご迷惑をおかけして申し訳ありません。良い点および特に改善された点の記述は合計で188件いただきました。「会計までが早くなった」、「検査の待ち時間が短くなった」と具体的な改善を評価していただきました。また「サービス向上を心がけている」、「毎年の検診でマンネリではなく、問診・検診のスタイルがよく改善されている」、「本人確認を徹底している」とのご意見もいただきました。職員については、医療スタッフばかりでなく清掃スタッフ等についても「挨拶が気持ち良い」等、対応の評価をいただきました。

3) 患者さんが当院を選ばれた理由

「自宅・職場・学校から近い」、「他医からの紹介」という理由で当院を選ばれている患者さんが多いことがわかります。

当院は、近隣のかかりつけ医から患者さんの紹介を受け連携を図るとともに、手術や高度医療の提供、救急医療の提供など、急性期医療を担う病院として、市民の皆さんがいざという時に、安心して受診できるように体制を整えてまいります。



<まとめ>

今回の調査を通じて、患者さんからいただきました評価、ご指摘、励ましを全職員で共有し、今後ともより良い病院づくりに取り組んでまいります。現在指定を受けています「地域医療支援病院」、「地域がん診療連携拠点病院」として、地域連携の推進、がん診療機能の強化に取り組んでまいります。患者さんにおかれましては、引き続きアンケート調査等へのご協力をいただけますよう、どうぞよろしくお願いいたします。また、日常でもお気づきの点がありましたら、最寄のスタッフまでサービス向上へのアドバイスをいただければ幸いです。

横浜市立市民病院
病院長 渡辺 古志郎

サービス向上委員会