

入院患者さん満足度調査結果報告

当院では、平成22年10月に患者さん満足度調査を実施いたしました。ご協力を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、調査結果の一部をご報告させていただきます。

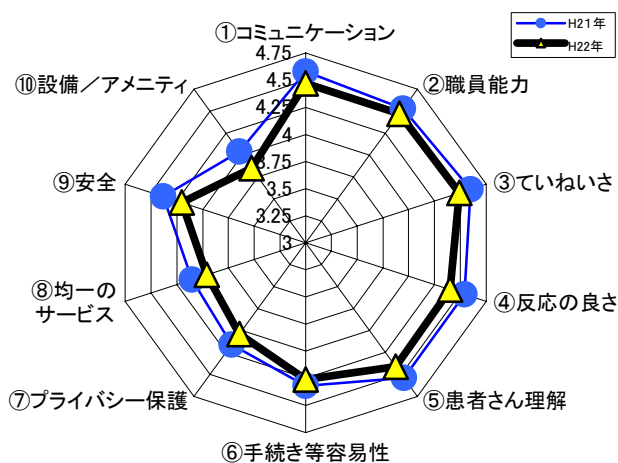
■実施期間………平成22年10月4日～10月29日

■回答数………357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。全国標準と比較して、①コミュニケーション、②職員能力、③ていねいさ、④反応の良さ、⑤患者さん理解の5項目は、10段階中5以上の評価をいただきました。

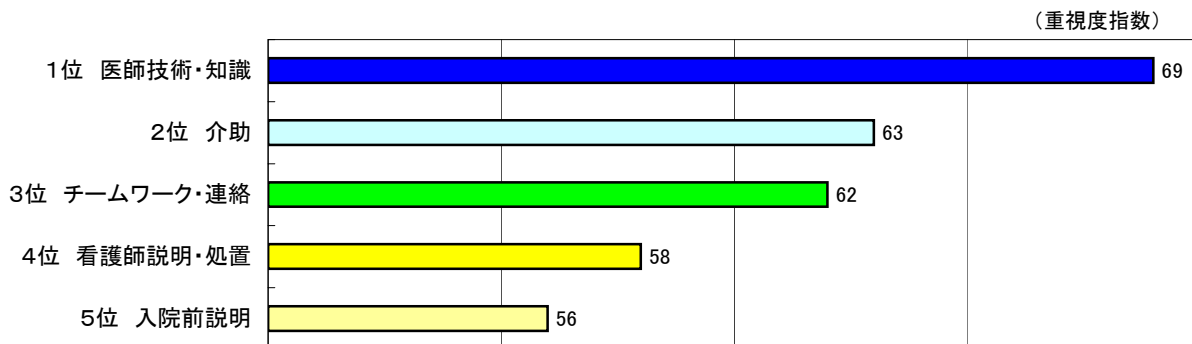
職員の取り組みや努力を患者さんに評価していただけたことを大変うれしく思います。



- 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患者さん理解…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)患者さんが重視されていること

当院の患者さんが、重視していることを分析し、上位5位までをグラフにしました。

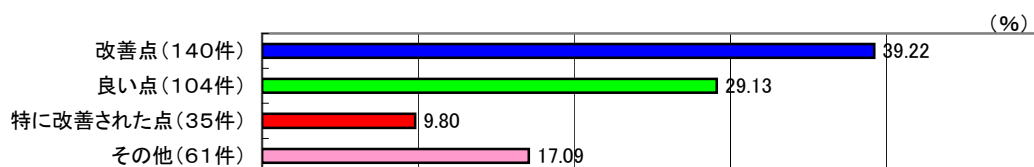


3) 患者さんの自由記述

改善すべき点、良い点、特に改善された点について、ご意見や評価をいただきました。

良い点、特に改善された点については、次のような評価の言葉をいただいております、大変、うれしく思います。

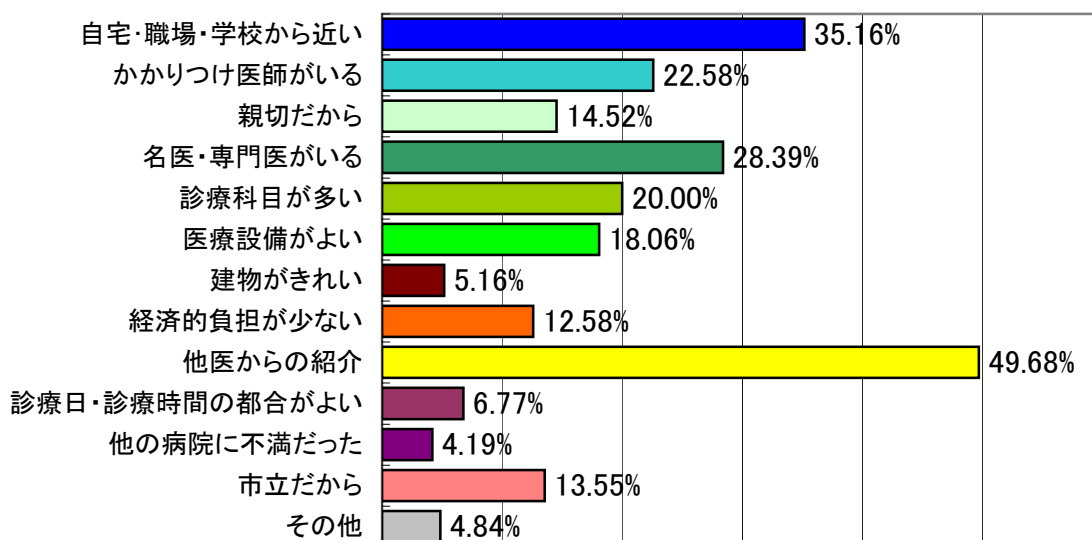
看護助手さんや清掃の方々、良くやっている。医療相談窓口のソーシャルワーカー担当看護師は実に良く、患者を心より安心させてくださった。



4) 患者さんが当院を選ばれた理由

患者さんが当院を選ばれた理由を伺いました。

- 1位 他医からの紹介
- 2位 自宅・職場・学校から近い
- 3位 名医・専門医がいる



<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」、「救命救急センター」として、地域連携の推進、がん診療機能の強化、救急医療体制の拡充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、最寄り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
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22年10月に患者さん満足度調査を実施いたしました。ご協力を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、調査結果の一部をご報告させていただきます。

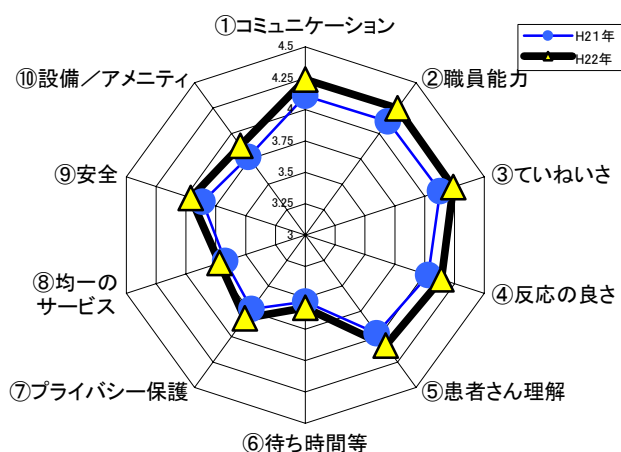
■実施期間………平成22年10月20日～10月21日

■回答数………691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。全国標準と比較して、①コミュニケーション、②職員能力、③ていねいさの3項目は、10段階中8以上の評価をいただきました。

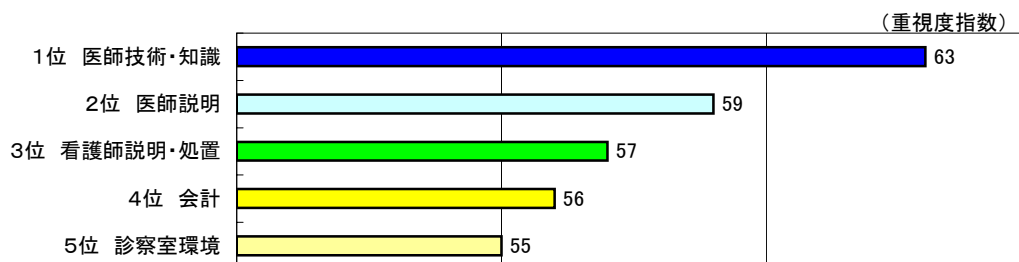
職員の取り組みや努力を患者さんに評価していただけたことを大変うれしく思います。



- 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患者さん理解…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…電話応答、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) 患者さんが重視されていること

当院の患者さんが、重視していることを分析し、上位5位までをグラフにしました。

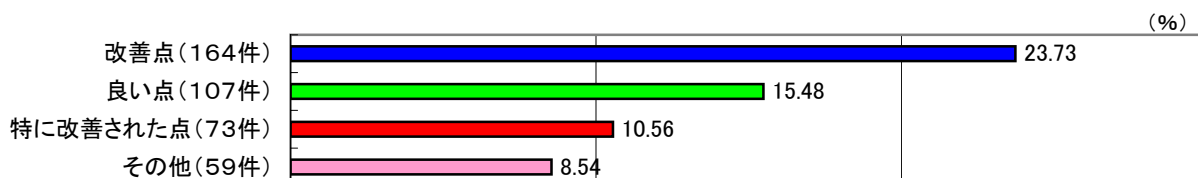


3) 患者さんの自由記述

改善すべき点、良い点、特に改善された点について、ご意見や評価をいただきました。

良い点、特に改善された点については、次のような評価の言葉をいただいております、大変、うれしく思います。

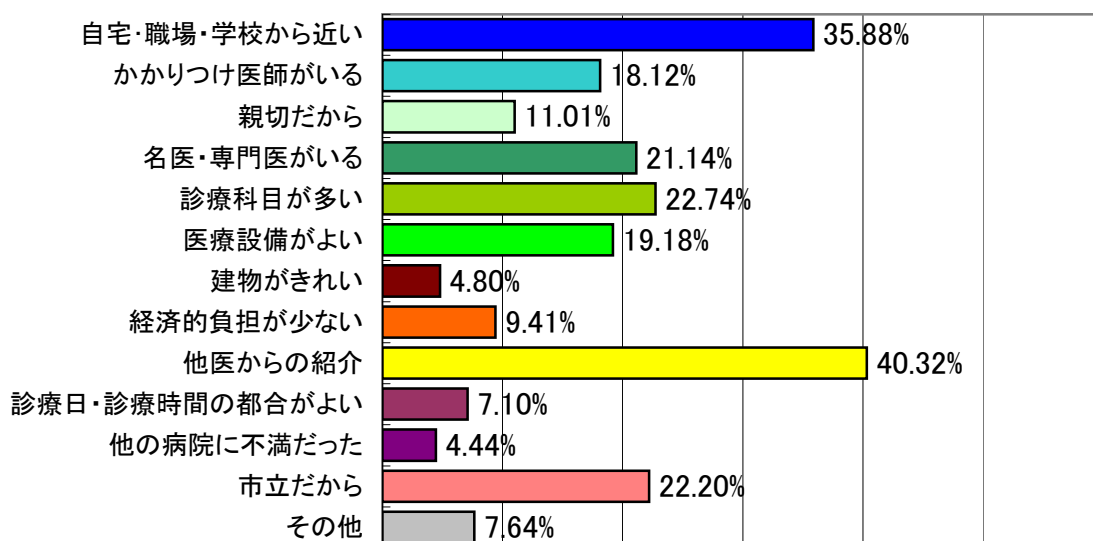
会計システム、受付処理システム(がん検診)。古くから通院していますが、来院の都度、変革している感じがします。



4) 患者さんが当院を選ばれた理由

患者さんが当院を選ばれた理由を伺いました。

- 1位 他医からの紹介
- 2位 自宅・職場・学校から近い
- 3位 診療科目が多い



<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」、「救命救急センター」として、地域連携の推進、がん診療機能の強化、救急医療体制の拡充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、最寄り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
サービス向上委員会