

当院では、平成23年10月から12月にかけて、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。

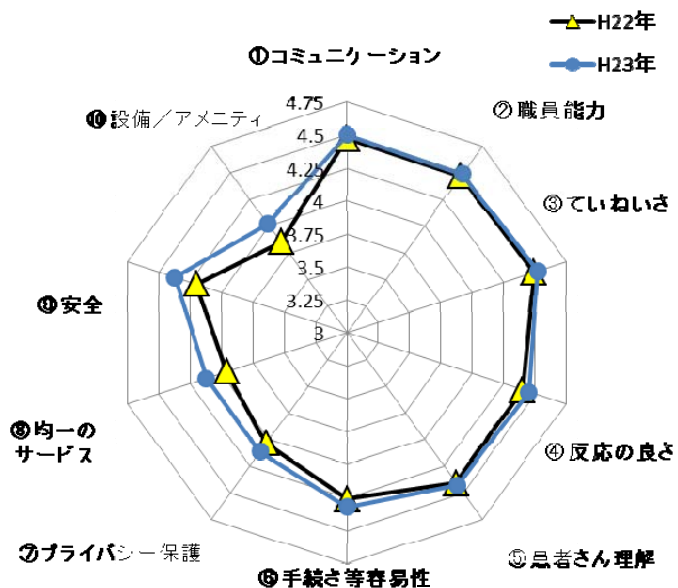
■実施期間・・・平成23年10月31日から12月9日

■回答数・・・455件

1 総合的な設問

医療サービスとして重要な10項目について伺った結果、**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反応の良さの4項目は10段階中6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。

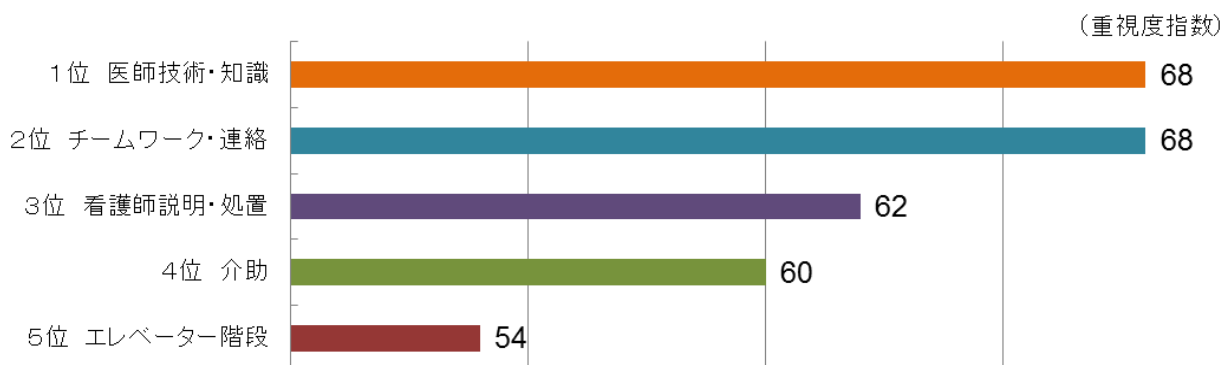


・質問項目

- 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 手続き等容易性・・・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十分でしたか
- 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つを特定しました。



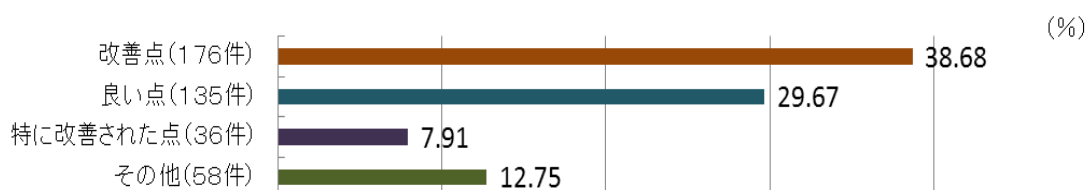
2 患者さんの自由記述

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、うれしく思います。

改善された点

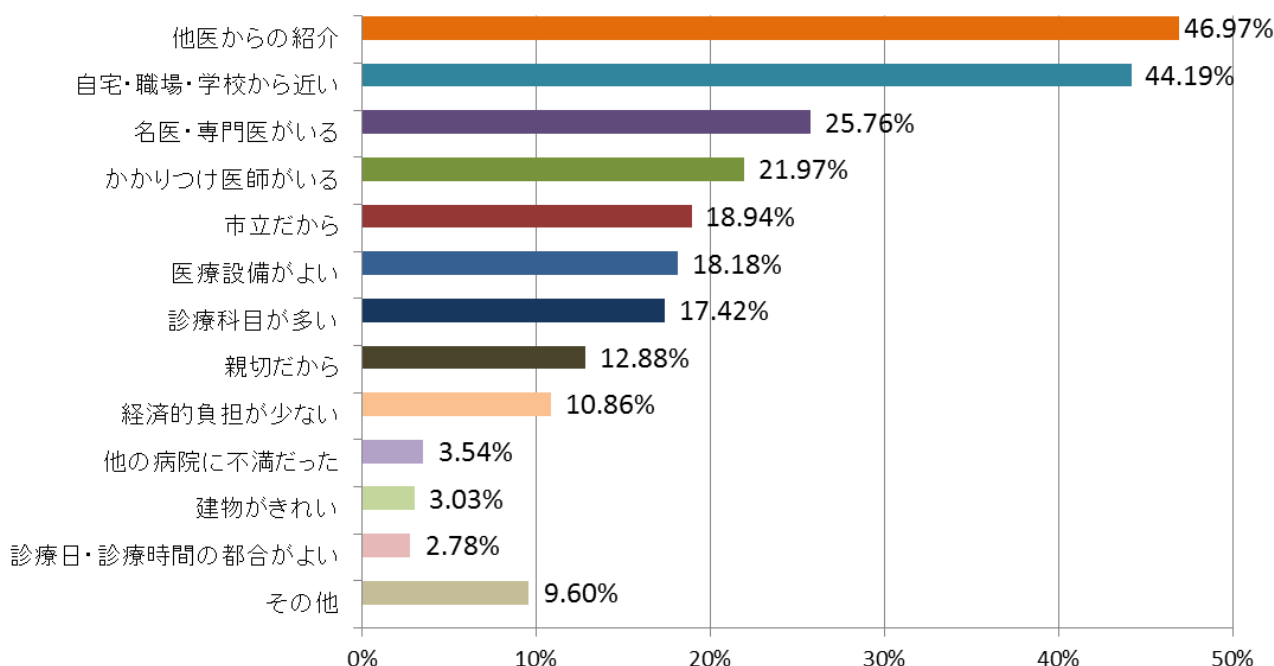
チームワーク、職員の皆様の医療に対する姿勢と努力と熱意が素晴らしい。患者さん第一主義が徹底されており、安全が最優先の姿勢を感じる。



3 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組んでまいります。また、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も取組んでまいります。患者さんにおかれましては、引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。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
サービス向上委員会

当院では、平成23年11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。

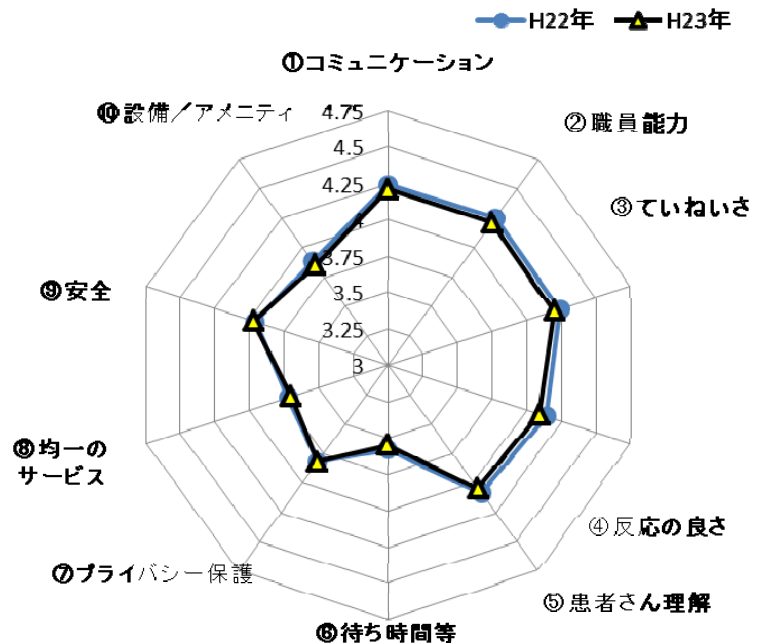
■実施期間・・・平成23年11月16日から11月22日

■回答数・・・1215件

1 総合的な設問

医療サービスとして重要な10項目について伺った結果、**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 ⑤患者さん理解の4項目は10段階中7以上の評価をいただきました。**

職員の取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。

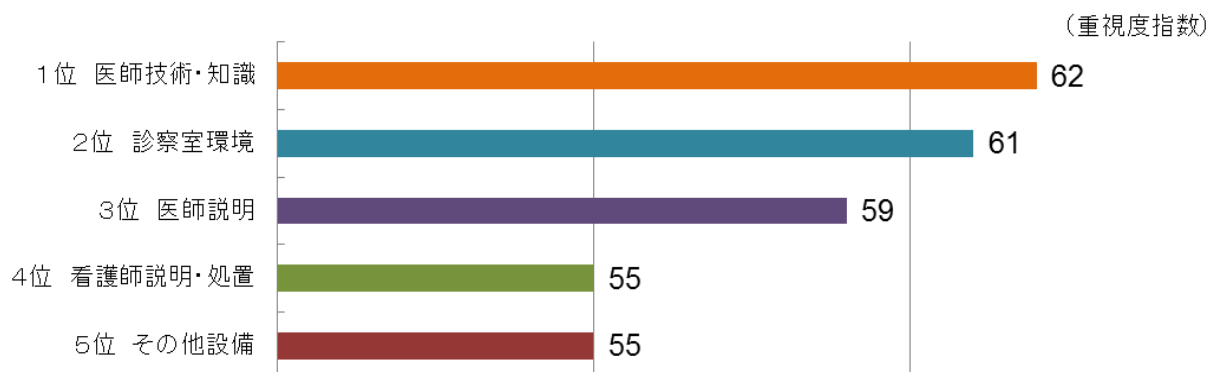


・質問項目

- 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十分でしたか
- 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つを特定しました。



2 患者さんの自由記述

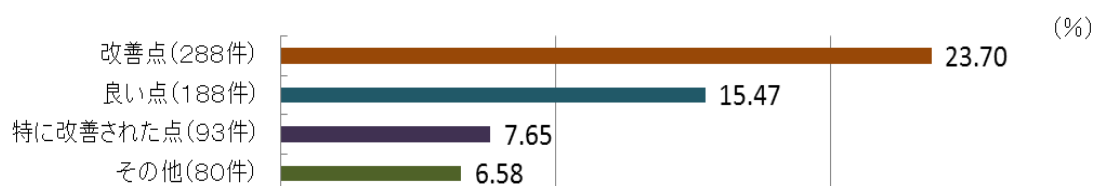
改善すべき点、良い点、特に改善された点について、ご意見や評価をいただきました。

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、うれしく思います。

改善された点

会計窓口の時間短縮。

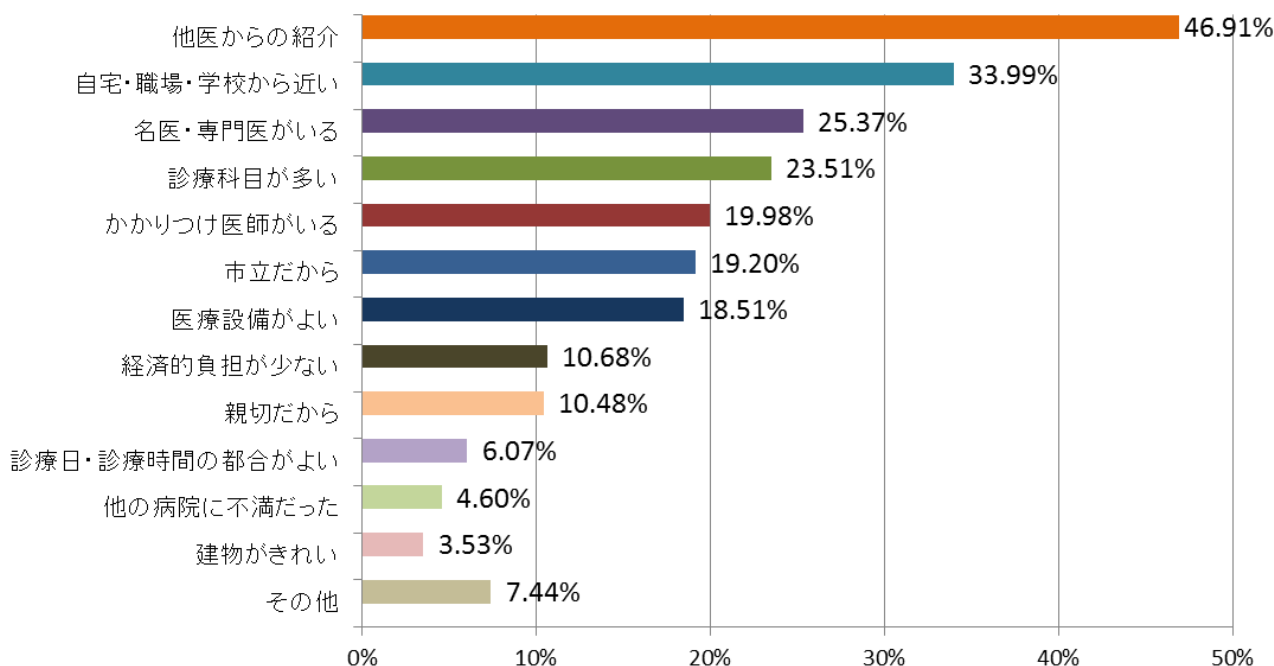
数年前に比べ、箇所箇所で効率化されスムーズになってきた感じがし、より向上しようとする姿勢が感じられる点。



3 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組んでまいります。また、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も取組んでまいります。患者さんにおかれましては、引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。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
サービス向上委員会