

平成24年度【患者さん満足度調査】について、結果の概要をご報告させていただきます。ご協力をいただいた患者さん、ご家族の皆さん、誠にありがとうございました。

■回答数・・・501件

※すべての設問を通して、「そう思う」「ややそう思う」とご回答いただいた割合を「満足」と位置付けております。

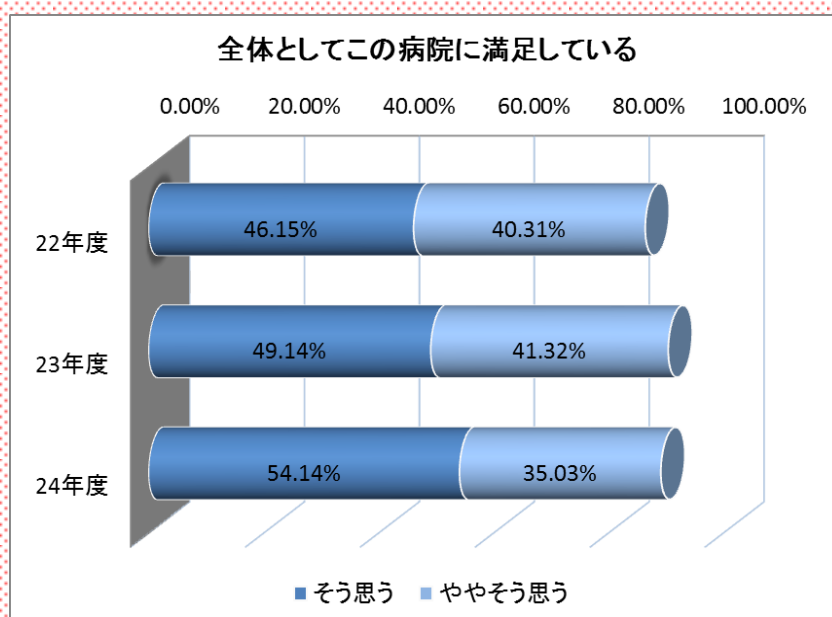
1 総合的な満足度〈図1〉

〈図1〉

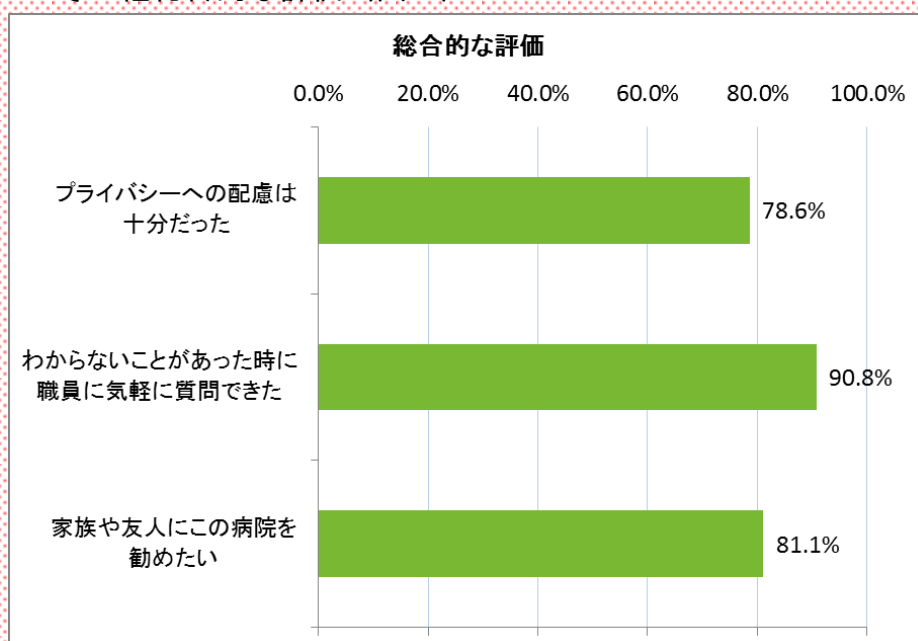
全体としてこの病院に満足しているかについてうかがいました。

22年度	86.5%
23年度	90.5%
24年度	89.2%

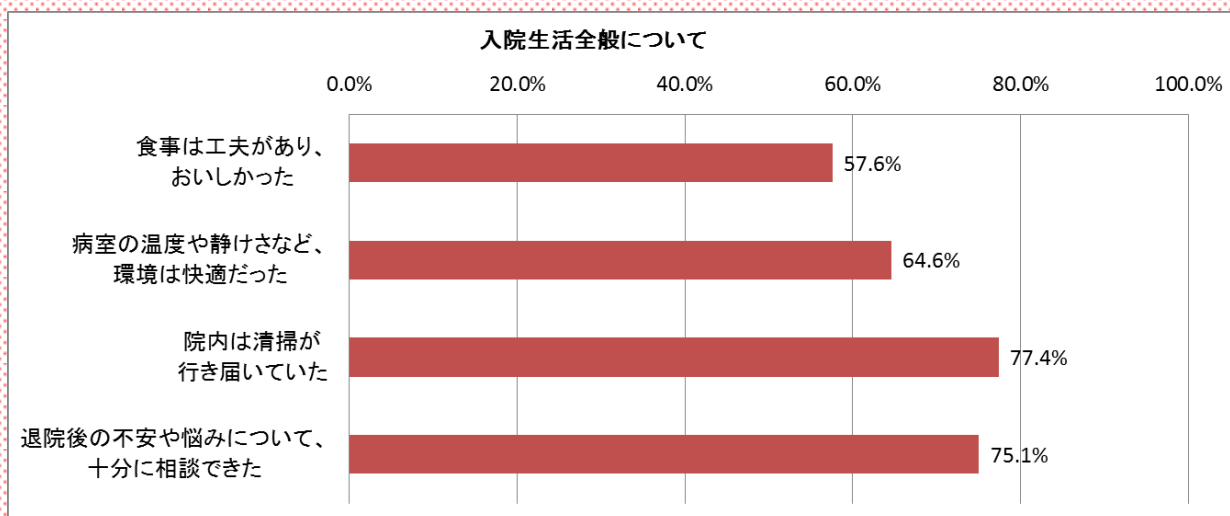
昨年度に引き続き、今年度もほぼ9割の患者さんにご満足いただいていることがわかりました。



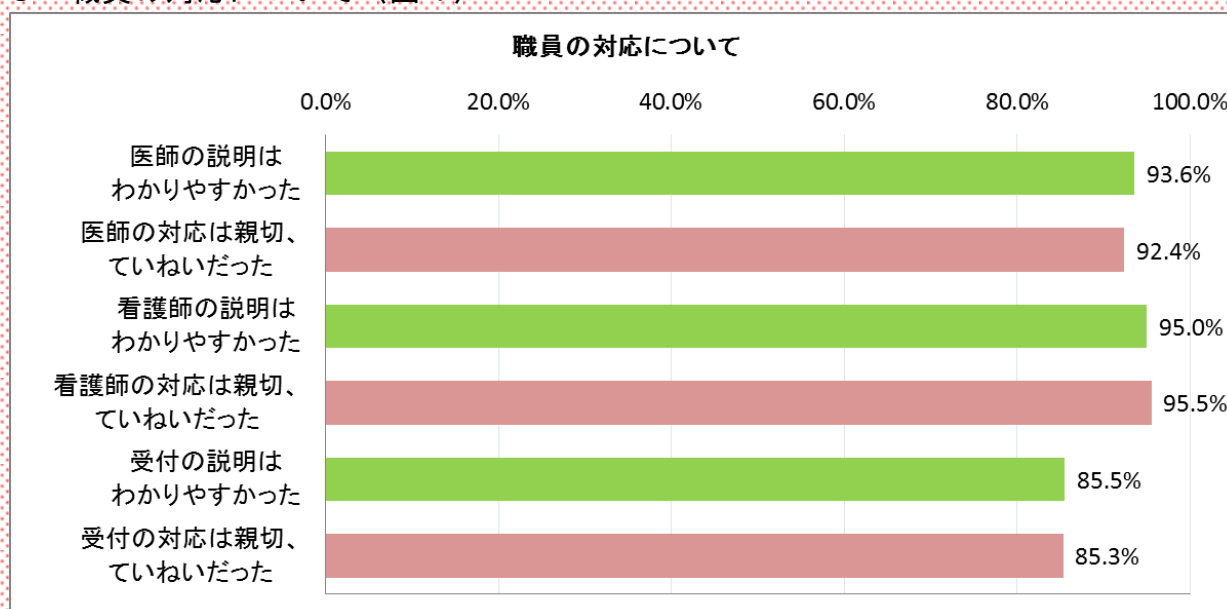
・その他総合的な評価〈図2〉



2 入院生活全般について〈図3〉



3 職員の対応について〈図4〉



【まとめ】

当院では、「患者さん満足度調査」の結果をもとに、よりよい病院となるよう職員研修の実施や施設、設備の改修、食事の工夫など様々な取組を行っています。

今回の調査では、全体として当院に満足していただいているものの、プライバシーへの配慮や、入院生活における食事、設備、清掃などの個別事項については課題がある結果となりました。一方、職員の対応については、多くの方々から評価をいただくことができ、職員一同、大いに励みとなっています。

いただいたご意見につきましては、全職員で共有し、よりよい病院づくりに活かしてまいります。また、お気づきの点がありましたら最寄りのスタッフまでお声掛けいただくと幸いです。

横浜市立市民病院 病院長
サービス向上委員会

平成 24 年度【患者さん満足度調査】について、結果の概要をご報告させていただきます。ご協力をいただいた患者さん、ご家族の皆さん、誠にありがとうございました。

■回答数・・・955 件

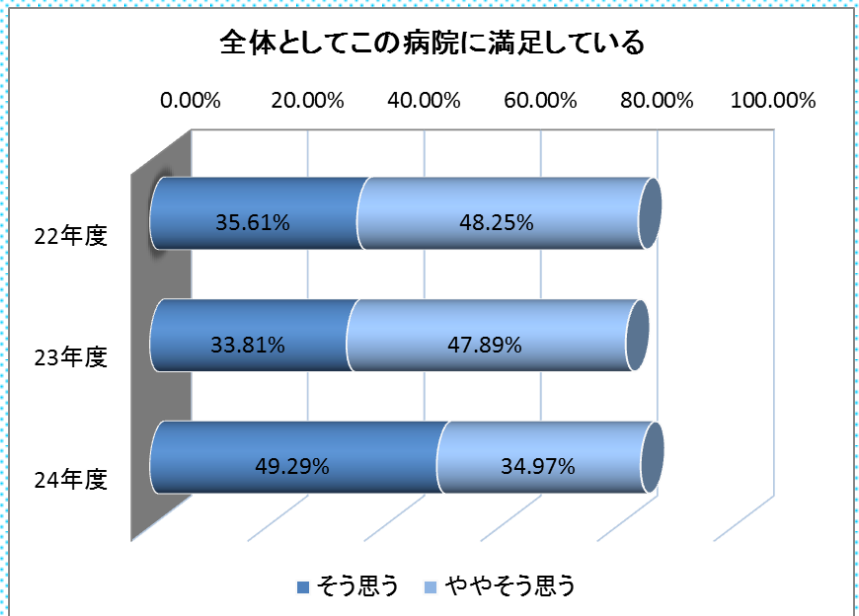
※すべての設問を通して、「そう思う」「ややそう思う」とご回答いただいた割合を「満足」と位置付けております。

1 総合的な結果〈図1〉

〈図1〉

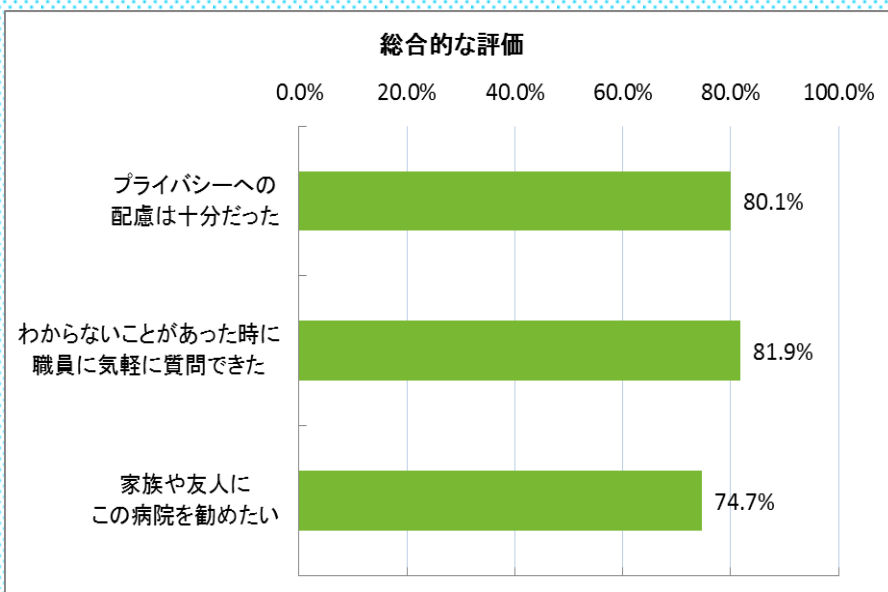
全体としてこの病院に満足しているかについてうかがいました。

22 年度	83.9%
23 年度	81.7%
24 年度	84.3%

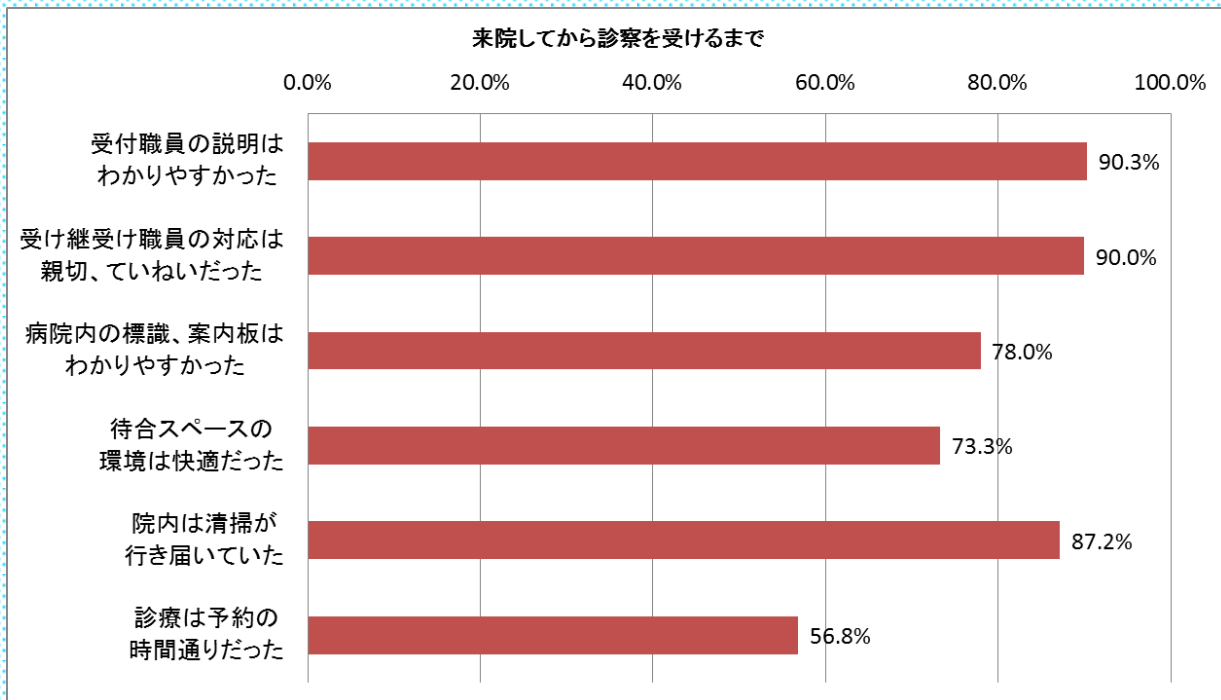


昨年度と比較して、やや満足度が上昇しました。「そう思う」の評価が大きく増加している点は非常に嬉しい評価です。

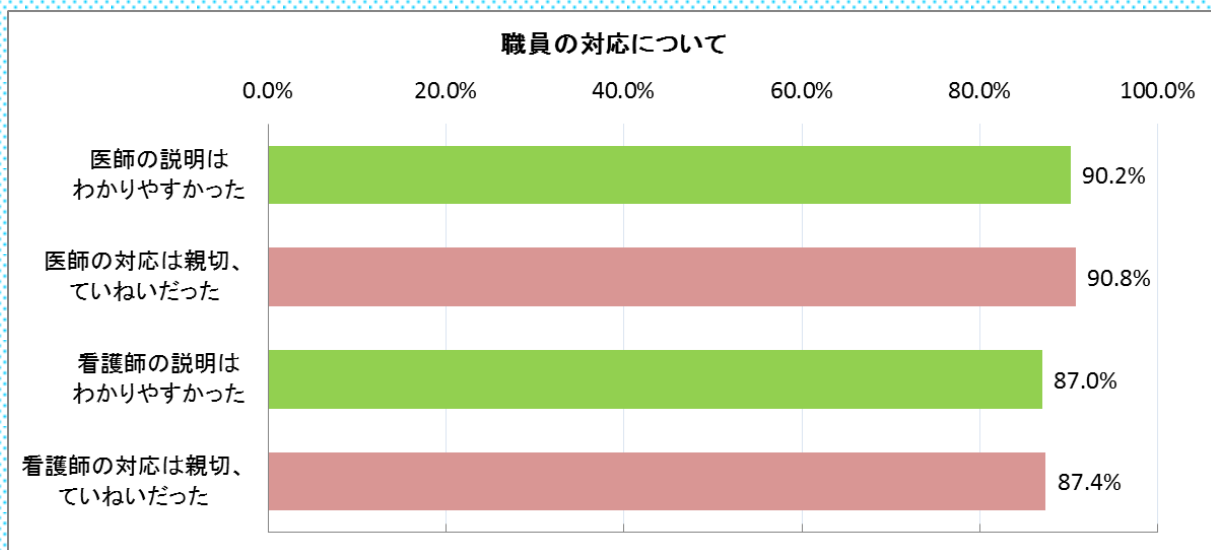
・その他総合的な評価〈図2〉



2 来院してから診察を受けるまで〈図3〉



3 診察から帰るまでについて〈図4〉



【まとめ】

当院では、「患者さん満足度調査」の結果をもとに、よりよい病院となるよう職員研修の実施や施設、設備の改修など様々な取組を行っています。

今回の調査では、全体として当院に満足していただいているものの、院内の標識・案内や、待合スペース、診察予定時間などの事項については課題がある結果となりました。一方、職員の対応については、多くの方々から評価をいただくことができ、職員一同、大いに励みとなっています。いただいたご意見につきましては、全職員で共有し、よりよい病院づくりに活かしてまいります。また、お気づきの点がありましたら最寄りのスタッフまでお声掛けいただくと幸いです。

横浜市立市民病院 病院長
サービス向上委員会