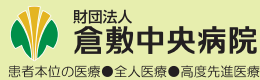


患者さん満足度調査 結果のご報告

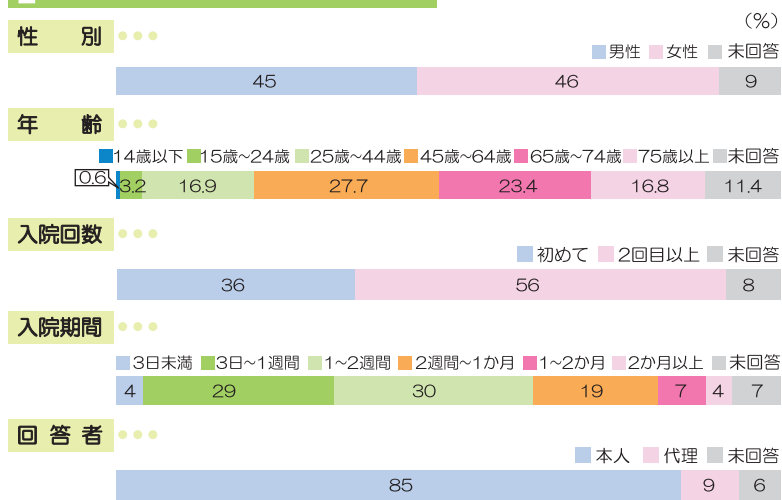
入院について
(平成23年9月1日～9月28日)



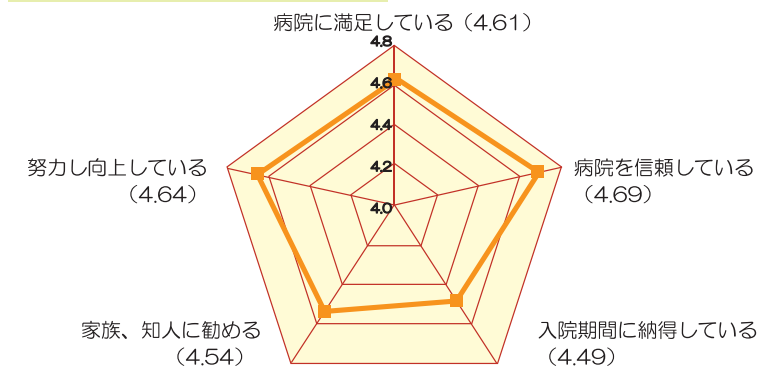
当院では、平成23年9月に患者さん満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

○配布数 904枚
○回収数 852件

回答いただいた患者さんについて



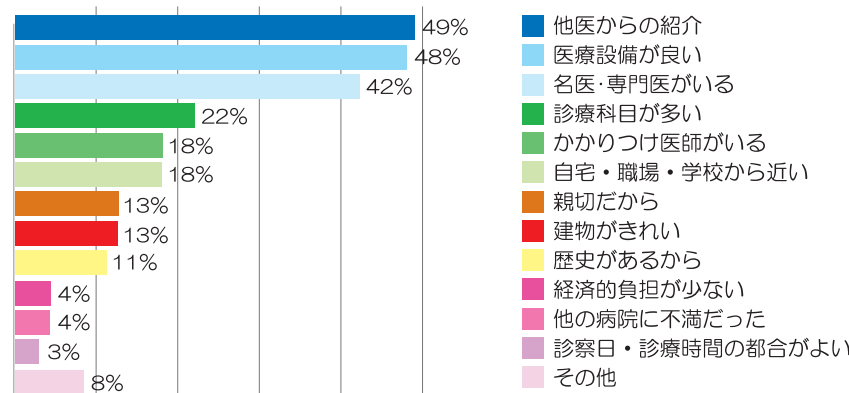
病院全体の印象の評価 (5点満点)



入院1

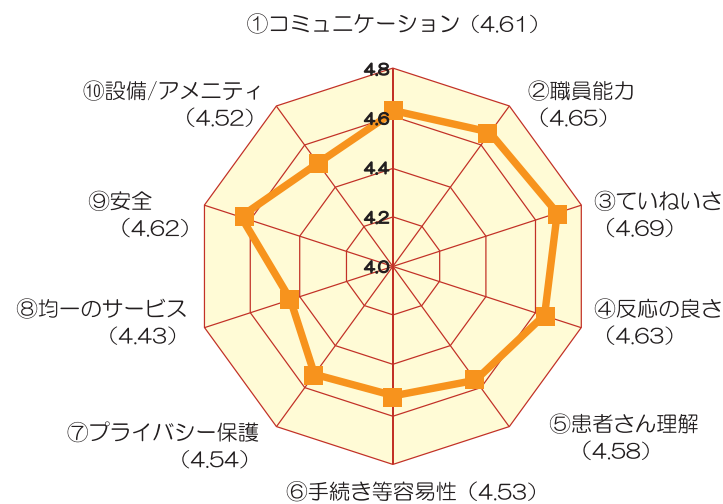
当院を選択した理由 (複数選択可)

「他医からの紹介」「医療設備がよい」「名医・専門医がいる」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。



総合的な設問に対する満足度 (5点満点)

医療サービスとして重要な10項目について伺いました。下の設問の①、②、③、④、⑤、⑥、⑨、⑩は、全国標準と比較して高い評価をいただいていることがわかりました。職員の努力や取り組みを、患者の皆さま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、どんなとき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

入院2

良い評価をいただいた項目…

- 携帯電話やインターネットが支障なく使えた。
- 退院できる日を前もって知らせてくれた。
- 病室内は気温、照明、静けさが快適に保たれている。
- 入院中に氏名、病名、薬などを間違えられたことはない。

改善を必要とする評価をいただいた項目…

- 事前に手術内容を理解していただく。
- 手術前の麻酔説明。

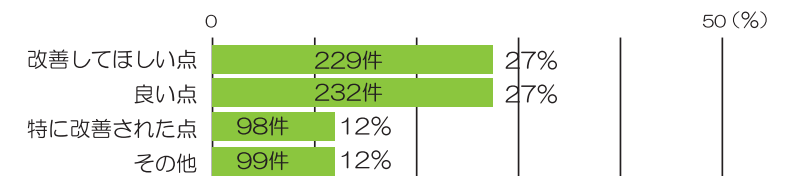
2011年12月、医師、看護師、薬剤師、歯科医師・衛生士等からなる周術期管理チームを作りました。周術期とは手術前・術中・術後のことで、患者さんの病歴、術前検査および画像、口腔をふくめた身体チェック、手術の説明、休薬指導などを行います。現在は対象科が限られていますが、順次増やしていき、患者さんに安心して安全に手術を受けていただけるようにします。

以下の項目につきましては、検討し、改善に努めます。

- 医師による、検査数値や画像を用いての、症状の変化や治療の進み具合の説明。
- 入院前の医師との対話（不安を告げたり、聞きたいことを質問できるようにする）。
- 医師による、検査、治療、手術、リハビリ等の内容と日程の分かりやすい説明。
- 治療にあたり、医師は複数の治療法があることを示し、患者さんの気持ちや考えを聞き、質問もしやすいようにする。
- ナースコールの対応。
- 医療スタッフ間の連絡やチームワーク。

自由記述について

改善してほしい点の記述を229件いただきました。重要性・可能性などを検討し、できるところから改善を進めていきたいと思えます。良い点、特に改善された点については、①皆よく勉強されていると同時に、優しく声をかけてくれて、身体だけでなく心が癒される ②学生の実習制度は、学生本人にとっても非常に勉強になり、患者にとっても大変助かりますなどの記述をいただきました。



今回の調査を通じて、皆さまからいただいた評価、お叱り、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。

入院3