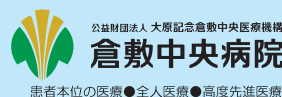


患者さん満足度調査 結果のご報告

入院について
(平成24年9月1日～9月28日)

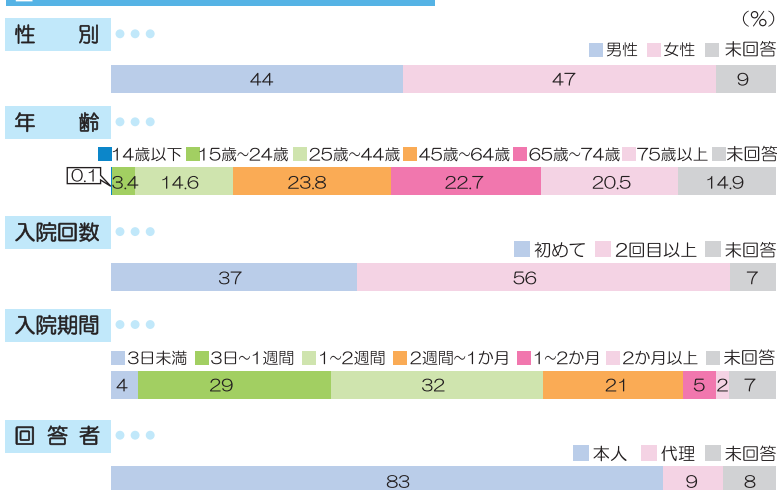


公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構
倉敷中央病院
患者本位の医療 ● 全人医療 ● 高度先進医療

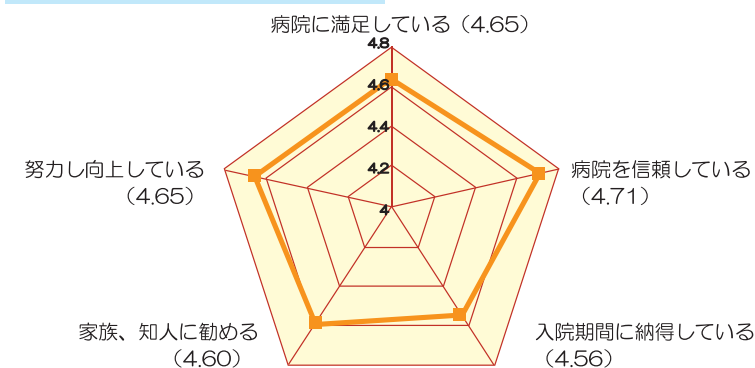
当院では、平成24年9月に患者さん満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。
ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

配布数 904枚
回答数 877件

回答いただいた患者さんについて



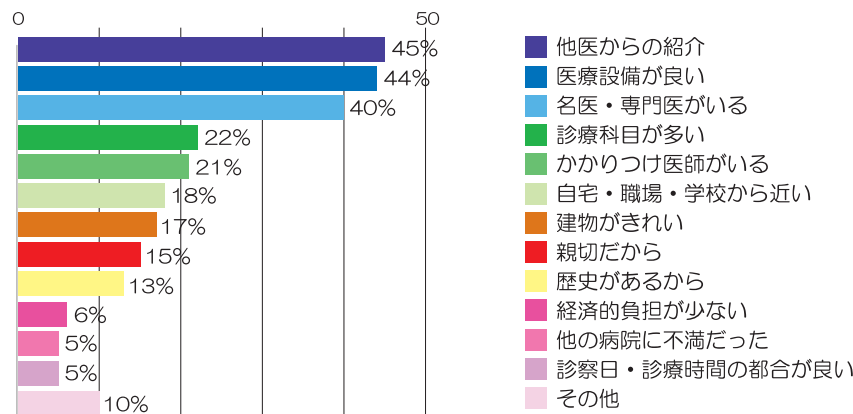
病院全体の印象の評価 (5点満点)



入院1

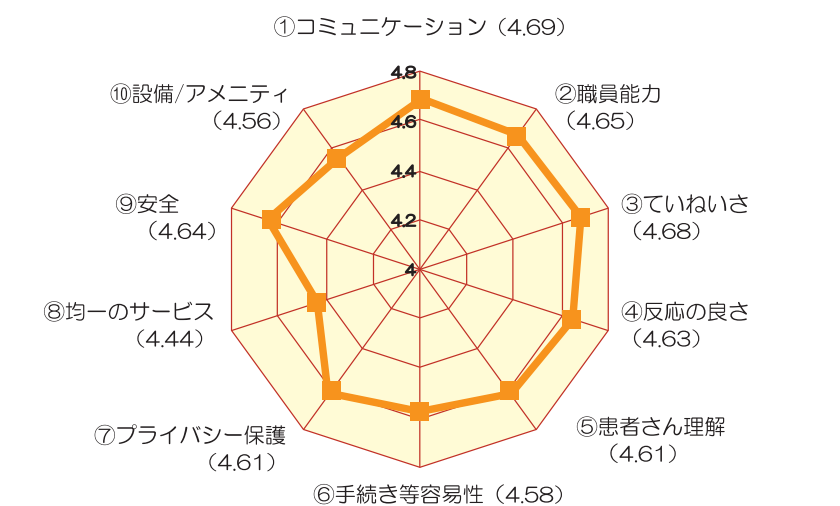
当院を選択した理由 (複数選択可)

「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分かります。



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項目についてうかがいました。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。

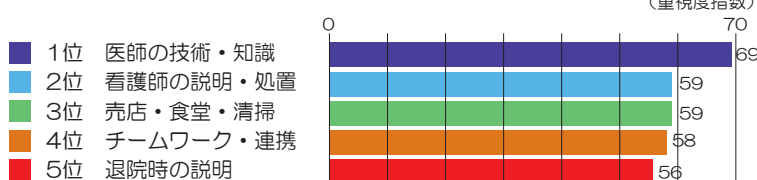


- ①コミュニケーション 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか
- ②職員能力 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか
- ③ていねいさ 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか
- ④反応の良さ 医師や職員は、患者さんの希望をできる限り取り入れようとしていましたか
- ⑤患者さん理解 医師や職員は患者さんの気持ちを理解しようとしていましたか
- ⑥手続き等容易性 入院前や入院中のさまざまな手続きはうまくいきましたか
- ⑦プライバシー保護 入院中のプライバシー保護は十分でしたか
- ⑧均一のサービス 院内のどこでも、どんなときでも同じようなサー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

患者さんが重視されていること

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



良い評価をいただいた項目

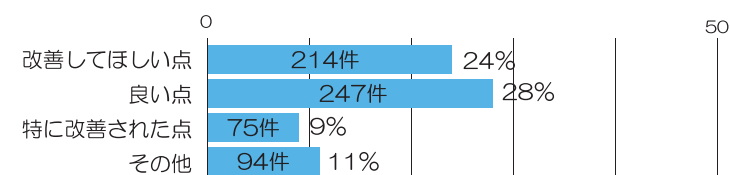
- 入院中に氏名、病名、薬などを間違えられたことはない。
- 検査を受けるとき、あと、どのくらい待つのかわかっていました。
- 病気や治療について、本やビデオで調べることができた。
- 退院できる日を、前もって知らせてくれた。
- 薬剤師から説明や指導を受けて、自分の薬について理解できた。

改善を必要とする評価をいただいた項目

- 医師の親しみやすさ (入院中の医師との会話や医師による勇気づけ)。
- 医師との入院前の対話のしやすさ。
- 苦情の受け付け場所や担当者のわかりやすさ。

自由記述について

改善してほしい点の記述を214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います。良い点、特に改善された点については、「改装後の場所は当然のこと、古い場所(リハビリ)も清潔に保たれている。作業員も周囲に気を遣いながら作業を進めているようすは、すばらしいと思います」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