

患者さん満足度調査 結果のご報告

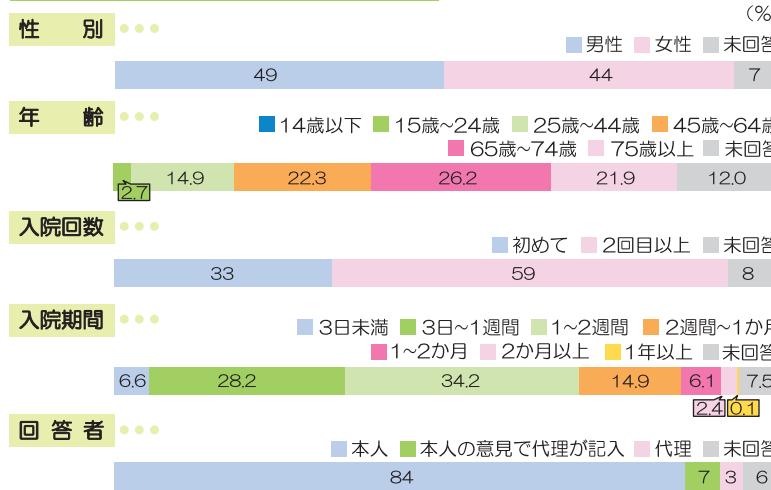
入院について
(平成27年10月1日~10月28日)



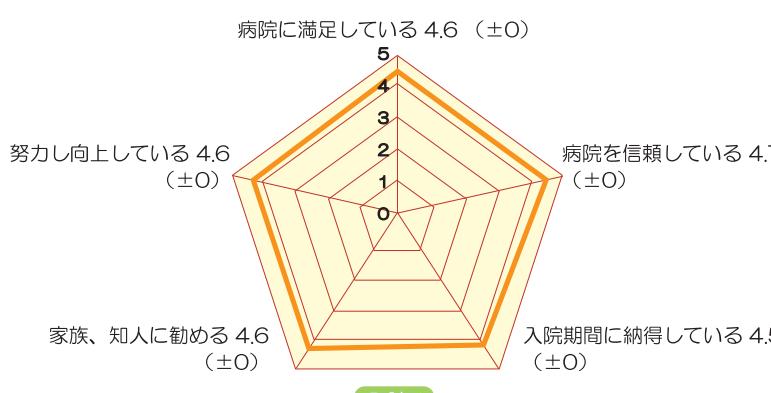
当院では、平成27年10月に患者さん満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。
ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

●配布数 883枚
●回答数 847件

回答いただいた患者さんについて

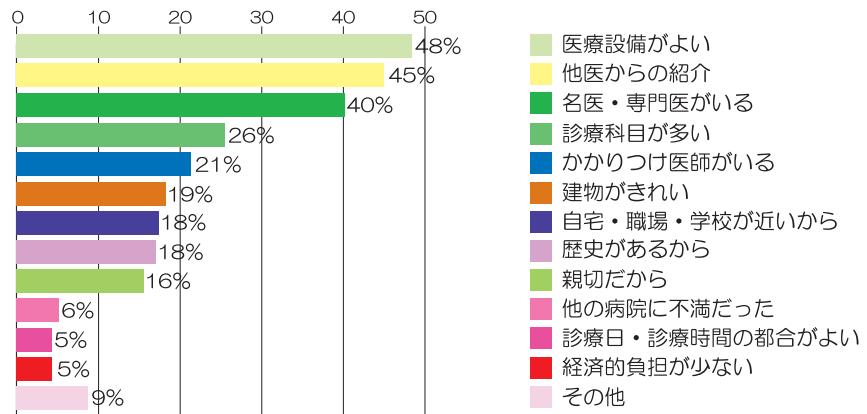


病院全体の印象の評価 ※5点満点、()内は昨年からの増減



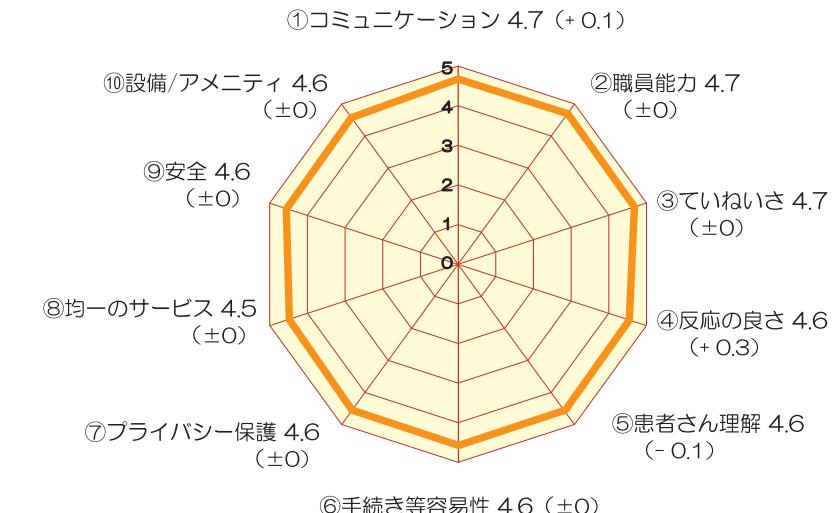
当院を選択した理由 (複数選択可) ●●●

「医療設備が良い」「他医からの紹介」「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、()内は昨年からの増減

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。
職員の努力や取り組みを、患者の皆様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、ていねいでましたか
- 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1

入院2

良い評価をいただいた項目 ●●●

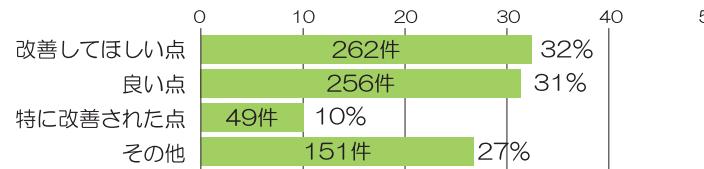
- 病室からトイレまでは近い
- 入院中に氏名、病名、薬などを間違えられたことはなかった
- 薬剤師は薬の説明を行う前に自分が薬剤師であることを名乗った
- トイレや浴室はプライバシーに配慮され、恥ずかしい思いをすることはなかった
- 尿検査、血液検査などで、不快感、恥ずかしさはなかった
- CT、MR、レントゲンなどの検査で、不快感、恥ずかしさは感じなかった
- 手術の前に麻酔の説明を受けた
- リハビリのスタッフは、私の痛み、恥ずかしさ、不安に配慮した
- 医師や職員は、聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明した

改善を必要とする評価をいただいた項目 ●●●

- 入院費用についての入院前説明
- 入院費用についての退院前説明
- 患者の権利と義務についての広報
- 苦情の受け付け場所や担当者の分かりやすさ
- 病気や治療について調べる環境
- 食事の工夫・おいしさ

自由記述について ●●●

改善してほしい点の記述を262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。



国際的な医療機能評価 (JCI) 認定を取得しました



2016年3月12日、当院は国際的な医療機能評価 (JCI) の認定を取得しました。

当院は「理想的な治療本位の病院」を目指して、基本理念の「患者本位の医療」「全人医療」「高度先進医療」に取り組んでまいりました。この一環として、より安全かつ効果的な患者ケアを提供できるよう、約2年前より全病院関係者が一丸となり、当院の組織文化をJCIの求める国際標準の観点で見直しました。

審査は3月7日~11日の5日間で行われ、医師や看護師ら5名のJCIの専門審査官チームにより「患者安全」「品質改善」など14分野、1,146項目の遵守状況が、病院のあらゆる業務と場所で、患者さんが当院にこられてから退院にいたるまでのトレース・カルテ確認・スタッフへのヒアリングなどで評価されました。結果、JCIの求められる水準に達していると認められ、認定を得ることができました。さらなる改善をめざし、今後も取り組んでまいります。

入院3