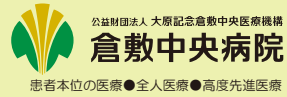


患者さん満足度調査 結果のご報告

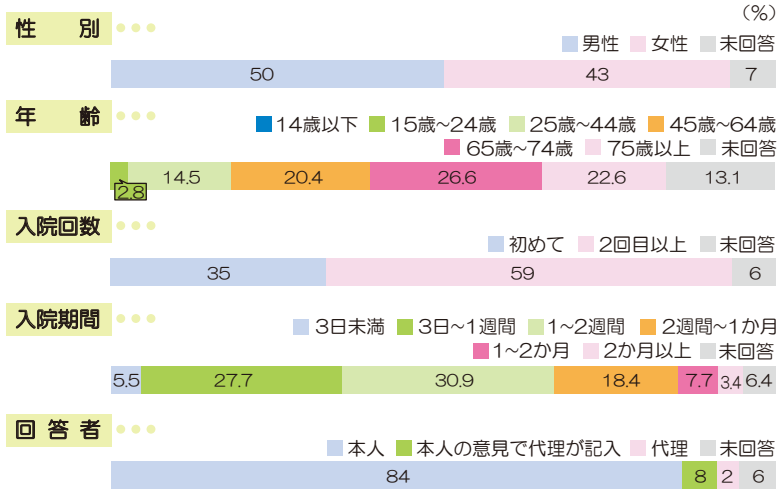
入院について
(平成28年10月4日～10月31日)



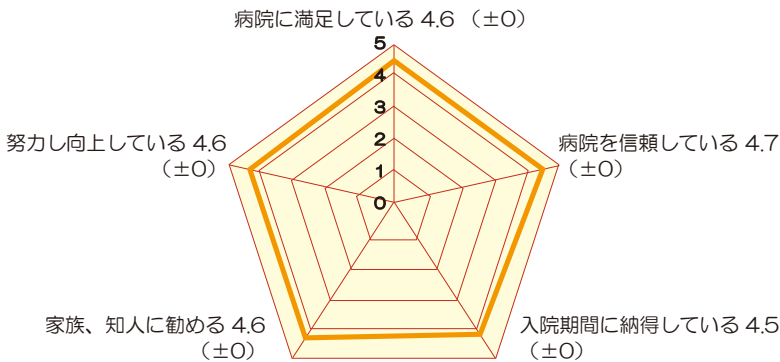
当院では、平成28年10月に患者さん満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

配布数 950枚
回答数 728件

回答いただいた患者さんについて



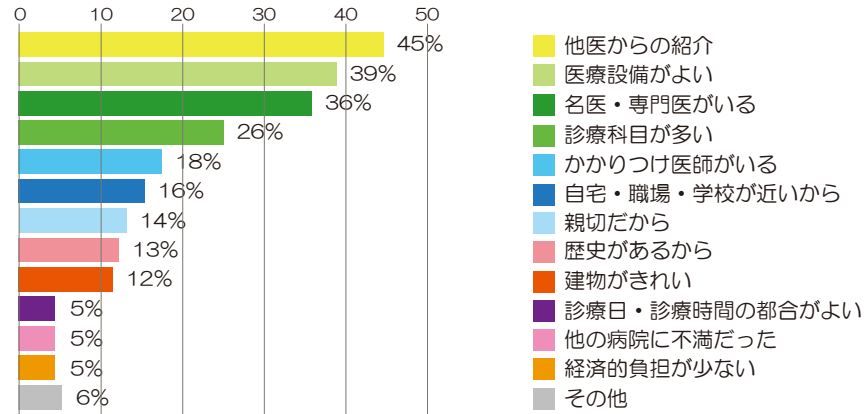
病院全体の印象の評価 ※5点満点、()内は昨年からの増減



入院1

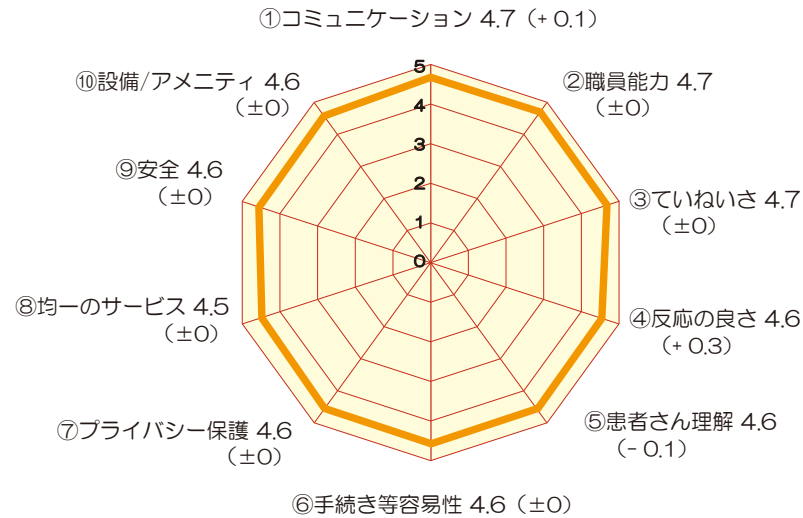
当院を選じた理由 (複数選択可)

「他医からの紹介」「医療設備が良い」「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、()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、患者の皆様にも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

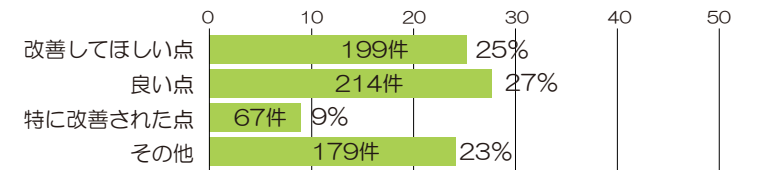
- 病室からトイレまでは近い
- 入院中に氏名、病名、薬などを間違えられたことはなかった
- トイレや浴室はプライバシーに配慮され、恥ずかしい思いをすることはなかった
- 廊下や階段に、不要なもの、危険なものはなく、きれいで安全だった
- 薬剤師は薬の説明を行う前に自分が薬剤師であることを名乗った
- 手術の前に麻酔の説明を受けた
- 私は手術前にどんな手術なのか十分理解していた
- 私は受けた手術の結果について理解できた
- 医師や職員は、礼儀ただしく、親切で、丁寧だった

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
- 検査を受けるとき、待ち時間の情報

自由記述について

改善してほしい点の記述を199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っております。



入院患者図書室とセントラル・パーラーのご案内

「入院患者図書室」では、入院患者さんとそのご家族へ本の貸出を行っています。絵本や写真集、詩歌集、随筆など一般書を769冊配置しています。書籍のほかインターネットを閲覧できるパソコンが2台あり、ご自由にお使いいただけます。有料でコピーやFAX送信をすることも可能です。また、地域の医療機関のパンフレットも置いておりますので、ご転院を考えられる際のご参考としてください。

当院セントラルパーラーでは、不定期で弦楽器のコンサートや、季節に応じてクリスマスツリーや雛人形などを飾っております。お見舞いの方との面会等で、ぜひご利用ください。



入院3