

患者さん満足度調査 結果のご報告

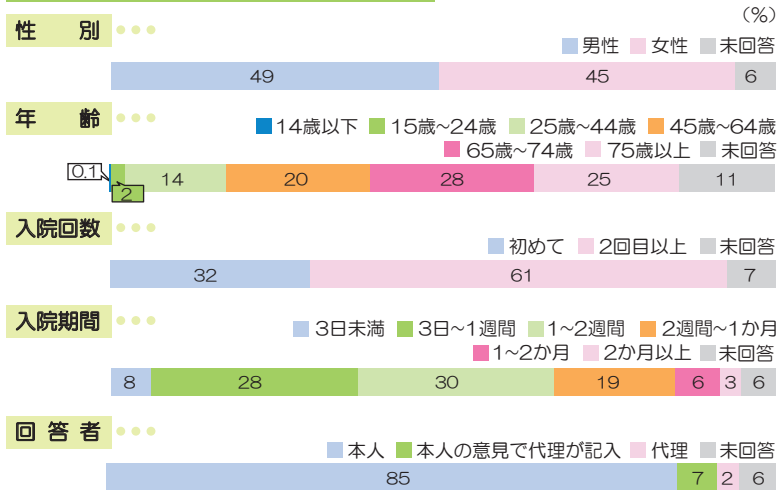
入院について
(平成29年10月3日~10月30日)



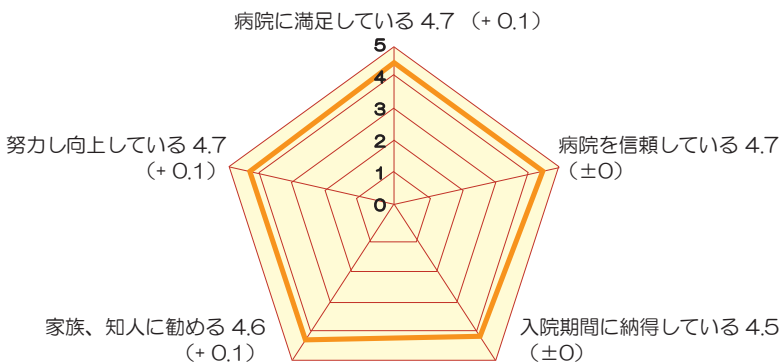
当院では、平成29年10月に患者さん満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

配布数 824枚
回答数 786件

回答いただいた患者さんについて

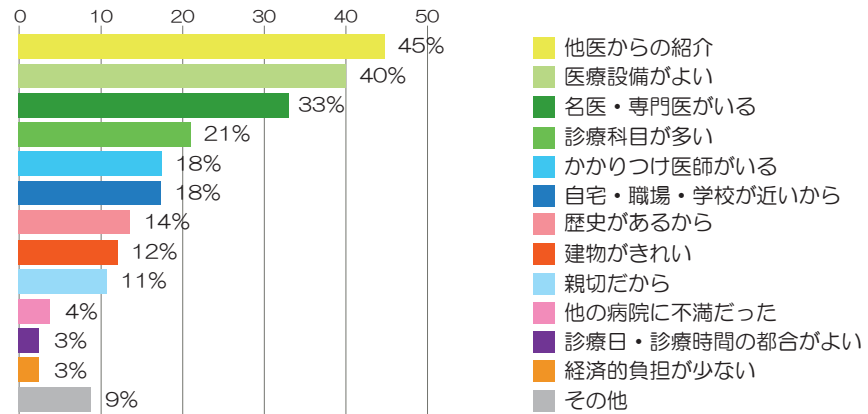


病院全体の印象の評価 ※5点満点、()内は昨年からの増減



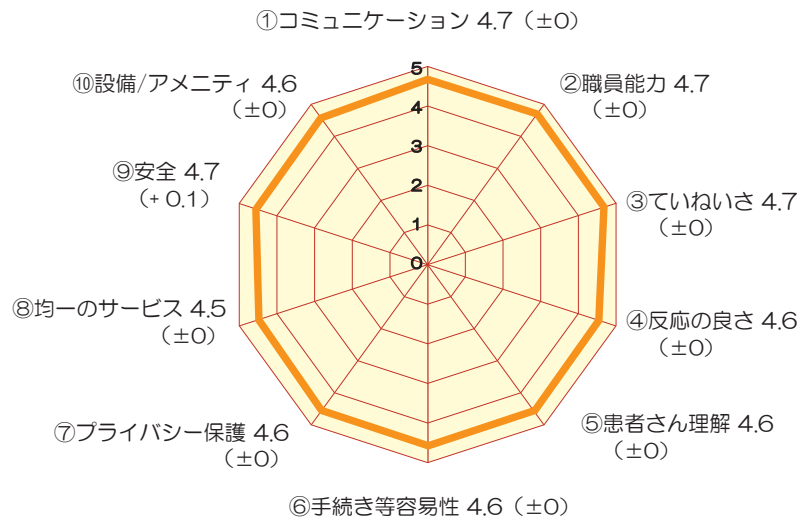
当院を選じた理由 (複数選択可)

「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

良い評価をいただいた項目

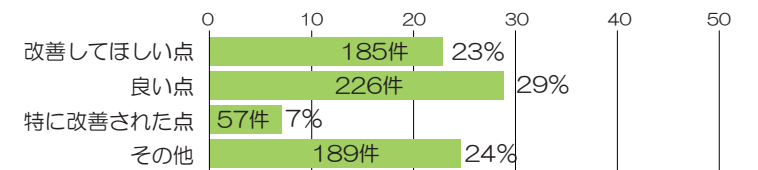
- トイレや浴室はプライバシーに配慮され、恥ずかしい思いをすることは無い
- スタッフは、リハビリの目的や内容、目指す結果についてわかりやすく説明した
- 病室からトイレまでは近い
- ベッドまわりは清潔で、隣との距離もあいている
- 病室の変更、治療日程の変更などは、事前に連絡があり納得のいくものだった
- 検査を受ける時、あとどのくらい待つのがわかった
- 廊下や階段に、不要なもの、危険なものはなく、きれいで安全だった
- 退院できる日を、前もって知らせてくれた
- 入院中の治療などを通して、自分が良くなっている実感を持つことができた

改善を必要とする評価をいただいた項目

- 患者の権利と義務についての広報
- 手術内容の説明
- 入院前に、医師に不安を告げたり質問できる環境
- 医師からの検査数値や画像による分かりやすい入院理由の説明
- 薬剤師からの薬の説明と、質問できる環境
- 医師からの検査、治療、手術、リハビリなどの内容と日程の説明

自由記述について

改善してほしい点の記述を185件いただきました。重要性・可能性などを検討し、できることから改善を進めていきたいと思っております。



提案箱へのご意見をお願いします

当院では年に1度の満足度調査だけではなく、院内各所に提案箱を設置し、皆さまからの貴重なご意見をいただいております。いただいたご意見は、関係部署に届けて改善につなげています。

医療サービスについてお気づきの点等ございましたら、窓口の職員にお申し出いただくか、提案箱への投稿をお願いいたします。

個別の回答につきましてはご対応しておりません。あらかじめご了承ください。

