

入院患者様満足度調査の結果をご報告いたします

当院では、平成22年10月に患者様満足度調査を実施いたしました。ご協力をいただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。

ここに、調査結果の一部をご報告させていただきます。

実施期間 平成 22 年 10 月 4 日

5

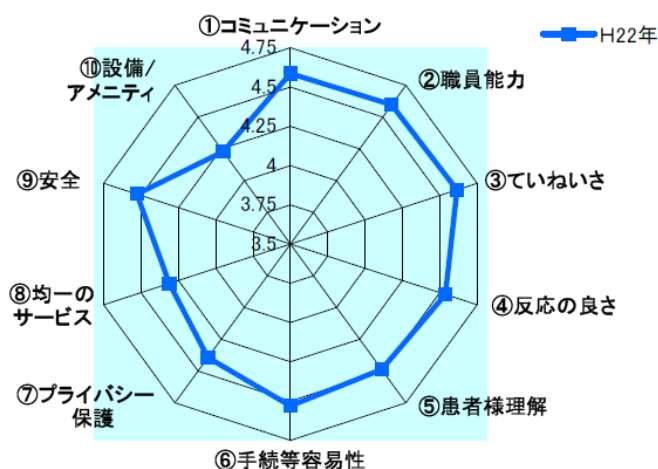
平成 22 年 10 月 31 日

回答数 410 件

1.) 総合的な設問

医療サービスとして重要な10の項目についてお伺いしました。

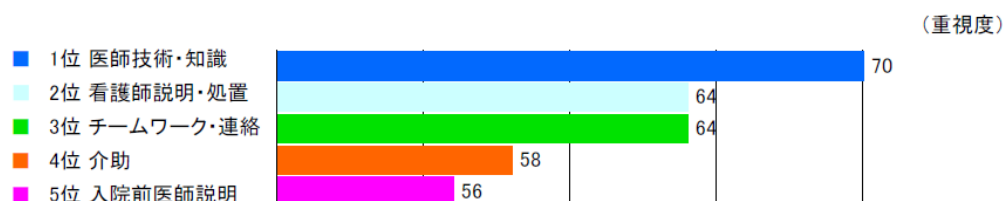
全国標準と比較して、10段階中7以上の評価をいただいた項目は、下の設問が水色で表示されています。



- 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、患者さまの希望をできる限り取り入れようとしていましたか
- ⑤ 患者様理解…医師や職員は患者さまの気持ちを理解しようとしていましたか
- ⑥ 手続等容易性…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充分でしたか
- ⑧ 均一のサービス…院内のどこでも、どんな時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

2.) 患者さまが重視されていること

当院の患者さまが、重視していることを分析し、上位5位までをグラフにしました。

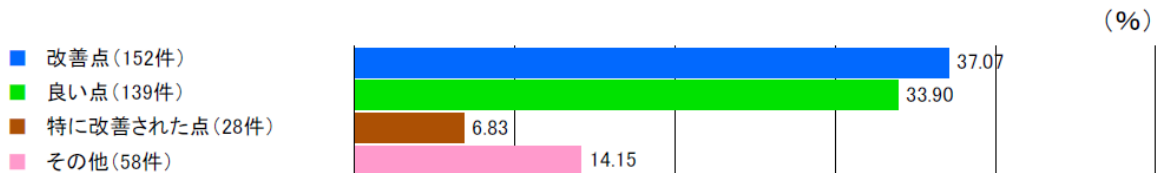


3.)患者さまの自由記述

改善すべき点、良い点、特に改善された点について、ご意見や評価をいただきました。

良い点、特に改善された点については、次のような評価のお言葉をいただいております。

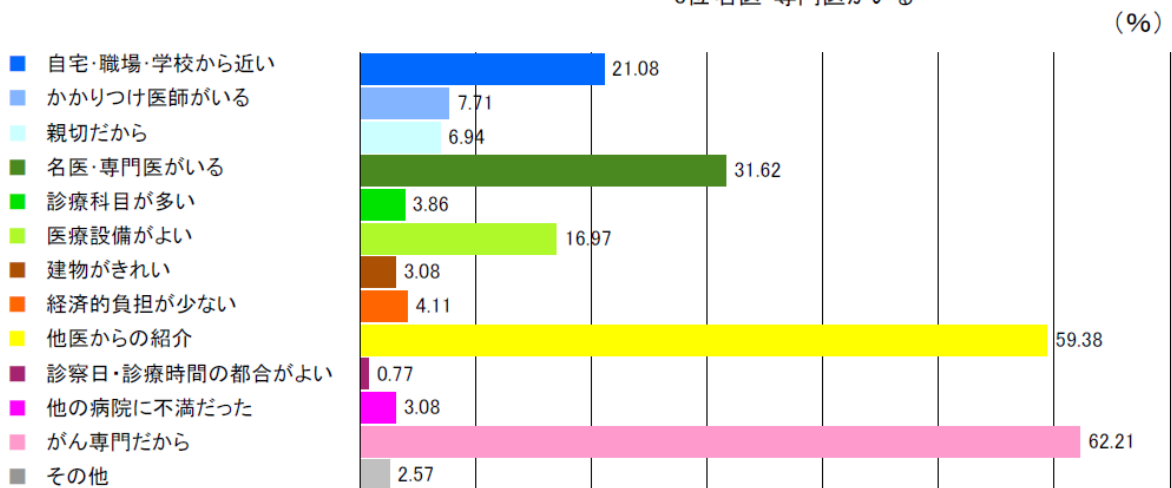
医師、看護師さん、職員の方々の個人個人の質が高く、大変良くして頂いた。みなさん優しく、目を見て話して下さい、感謝の思いでいっぱいです。



4.)患者さまが当院を選択した理由

患者さまが当院を選ばれた理由を伺いました。

1位 がん専門だから
2位 他医からの紹介
3位 名医・専門医がいる



まとめ

今回の調査を通じて、患者さまからいただきました評価、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。患者さまには、日常でお気づきの点がございましたら、サービス向上へのアドバイスをいただきますよう、お願いいたします。