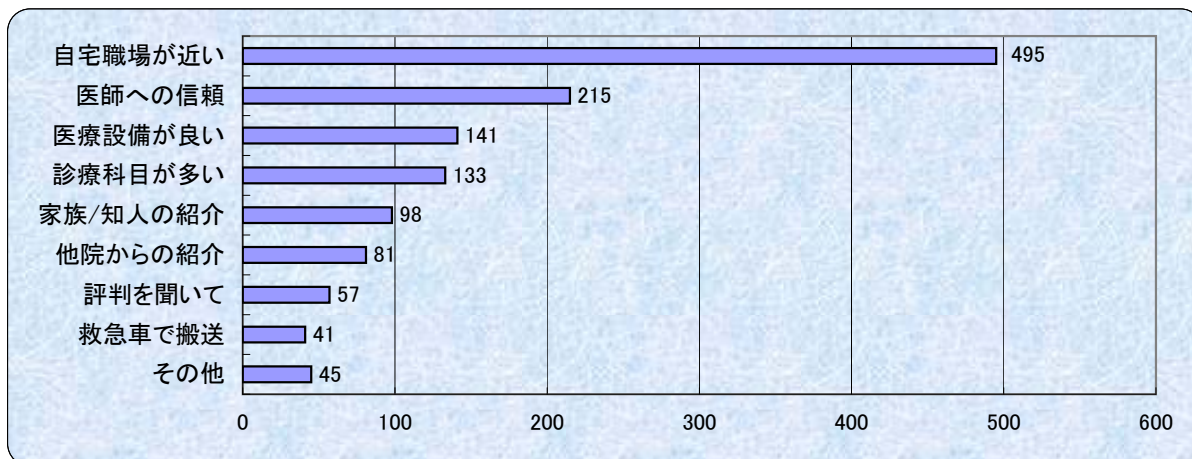


外来患者様 満足度調査結果報告

当院では、平成23年2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様ご家族の皆さんにお礼を申し上げます。遅くなりましたが、ここに調査結果の一部をご報告いたします。

◆実施期間： 平成22年2月14日～2月28日
◆回答数： 851件(回収率85.1%)

【患者様が当院を選んだ理由】

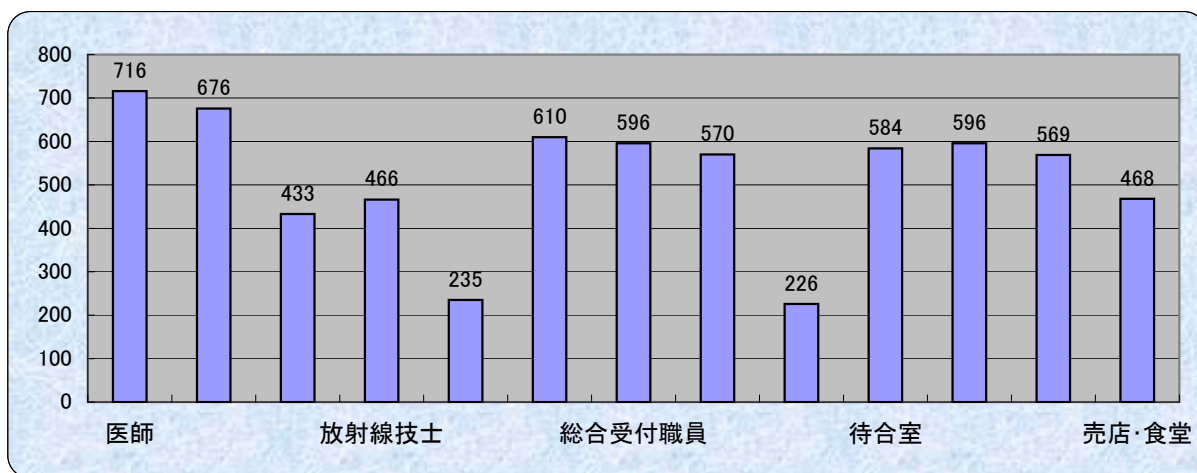


○患者様が当院を選んだ理由

- 1位 自宅職場が近い
- 2位 医師が信頼できるから
- 3位 医療設備が良いから

その他 開院以来通っている・会社の指定病院
担当医の転勤に伴い
土曜日にオープンしているから、予約がない

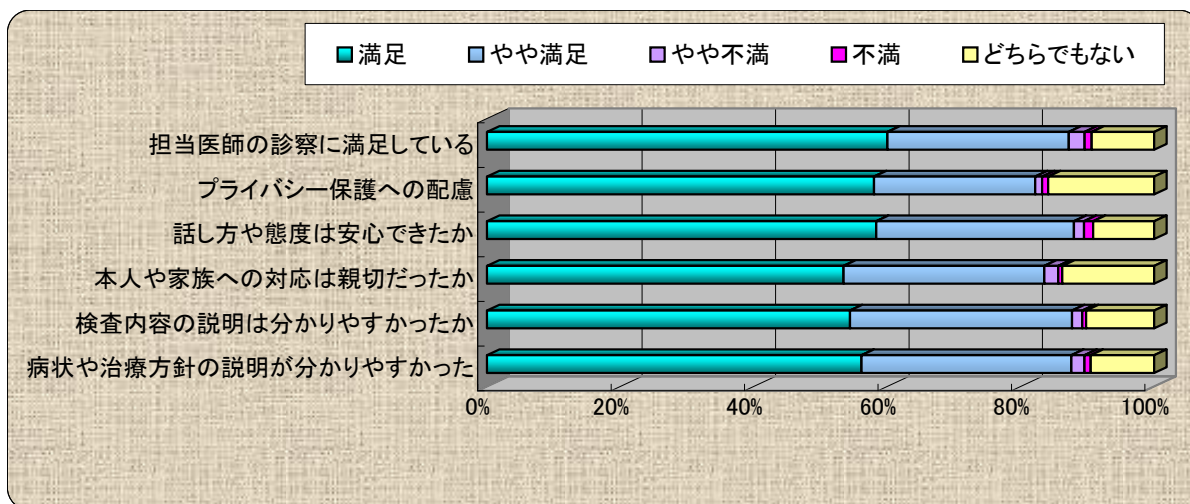
【患者様が重視されている事】



当院の患者様が重視している項目を分析し、グラフにしました。

- 重視項目順位
- ①医師の症状や治療方針などの説明、診察時の話し方や態度
 - ②看護師の話し方や態度、検査・処置の説明、身だしなみ
 - ③受付事務職員の話し方や態度、気配り
 - ④職員同士の私語、身だしなみや髪型
 - ⑤トイレ設備、待合室の快適さ

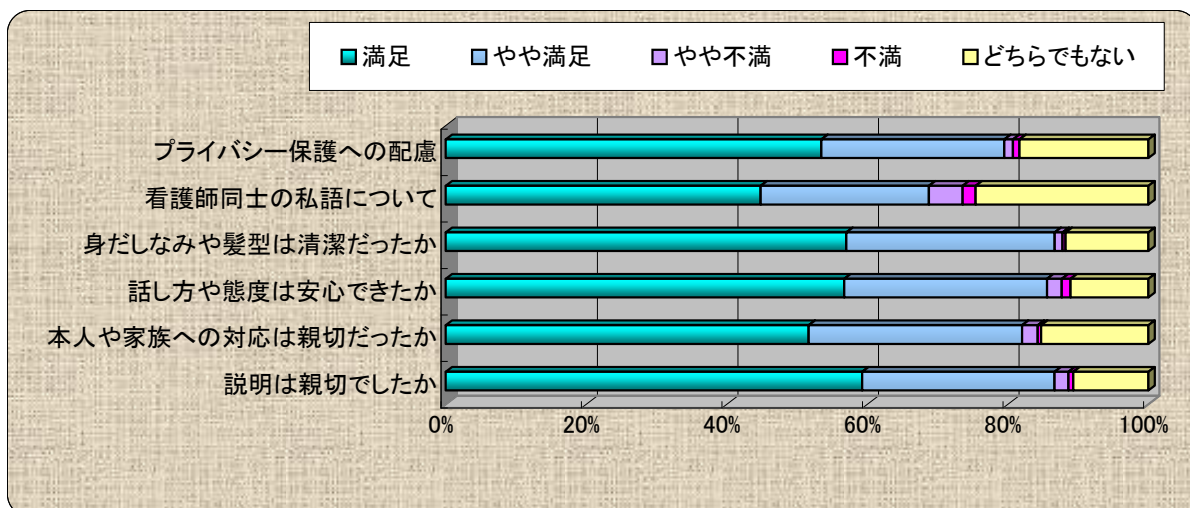
【医師について】



○患者様からの自由記述ご意見から

- ・ R医師に手術していただきました。説明が易しく、親切丁寧で納得できました。
 - ・ 同じ科でも、担当で対応の違いが大きい。患者を傷つけるような発言の医師もいます。
 - ・ パソコン画面ばかり見ておらず、なるべく患者の顔を見て話してください。
 - ・ 説明時の声を大きく、はっきりとお願いします。
 - ・ 小児科K医師の退職が不安で、とても残念です。
 - ・ 一番頼りにしている病院なので、充実した医療体制を期待しています。
- ※その他、多数ご意見をいただきました。

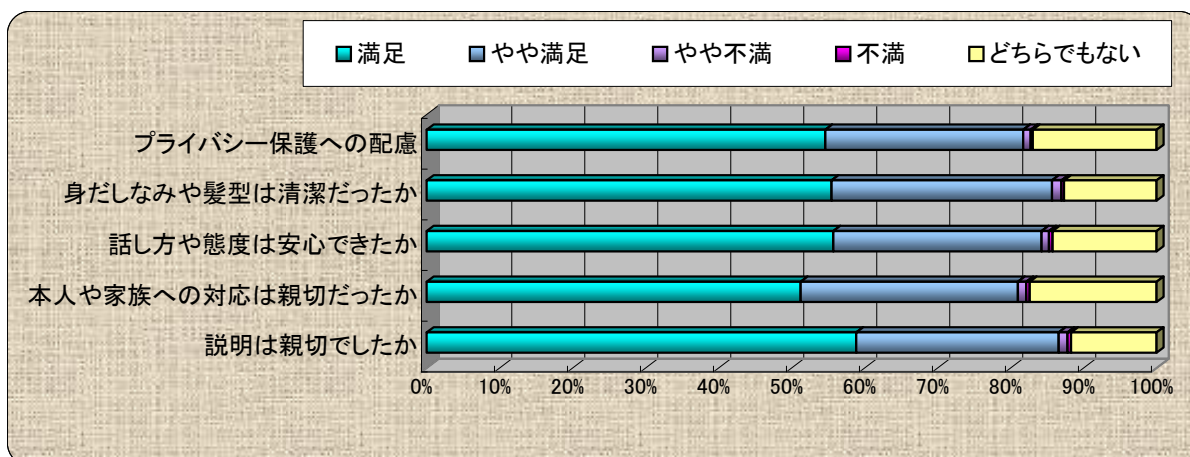
【看護師について】



○患者様からの自由記述ご意見から

- ・ 温かい心遣い感謝しています。
- ・ 一部にレベルの低い方がいる。社員教育が必要。
- ・ 看護師・医師・事務ともに対応が丁寧で非常に良い。
- ・ 職員様同士の私語が大変不快です。
- ・ 昨年入院しましたが、明るく優しい看護師さんと先生に励まされました。感謝していま

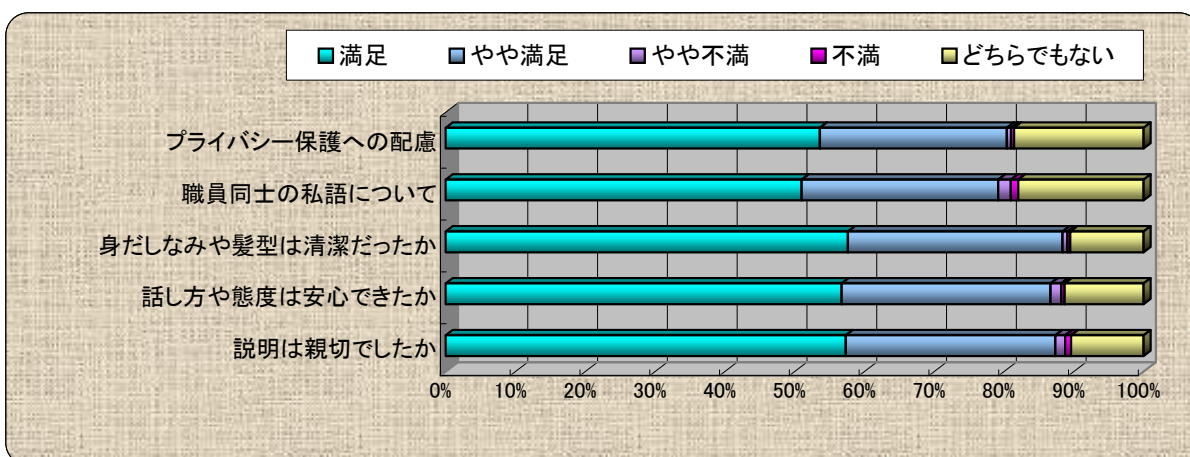
【コメディカル：臨床検査技師、放射線技師、理学療法士等について】



○患者様からの自由記述ご意見から

- ・リハビリのKさんは熱意がありとてもすばらしい。
- ・放射線技師の方に対応や身だしなみで不満な方がいます。

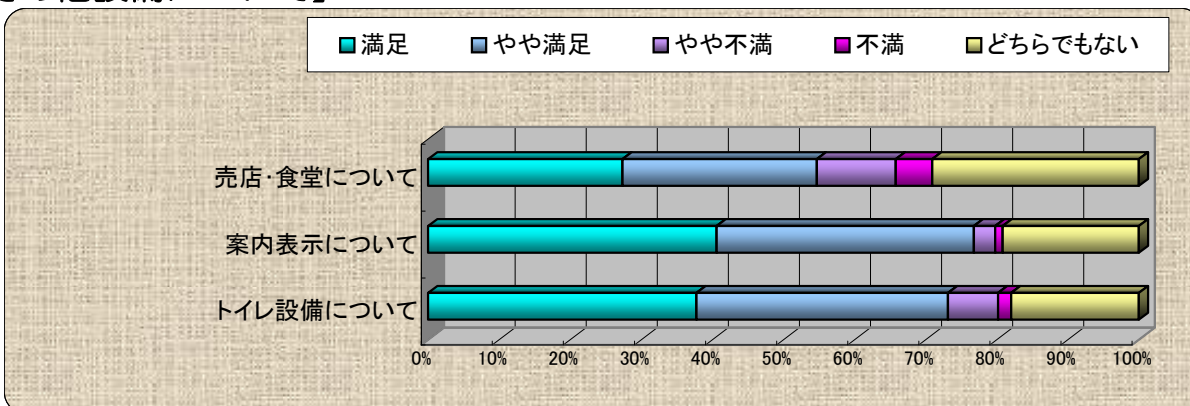
【事務職員について】



○患者様からの自由記述ご意見から

- ・3Fエレベータの傍に立っている職員の笑顔と挨拶がさすがに明るく安心できます
- ・職員全体の方々が明るく適確で気持ちが良いです。
- ・受付窓口の方には笑顔が欲しい。

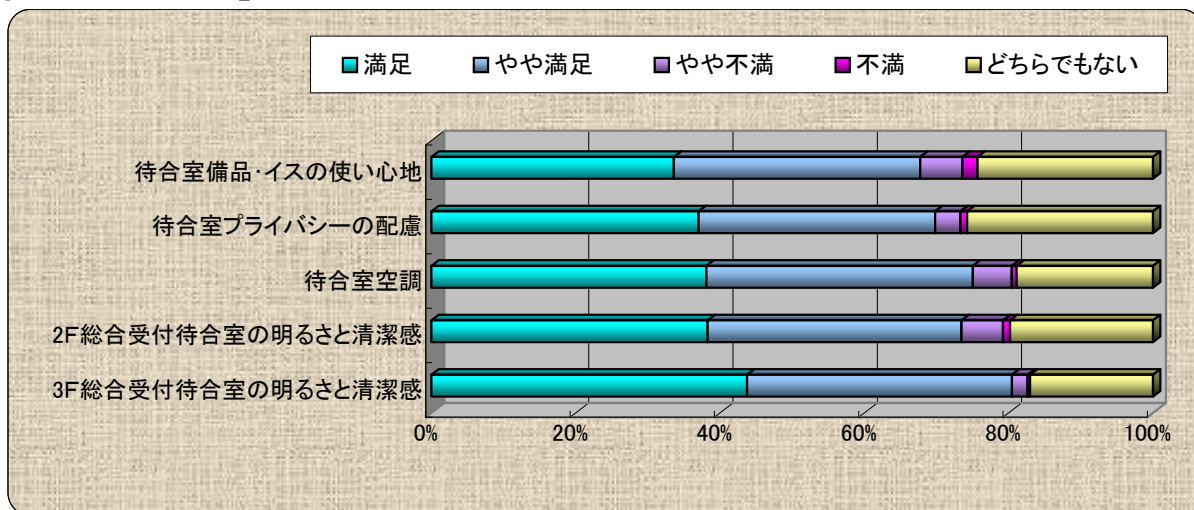
【その他設備について】



○患者様からの自由記述ご意見から

- ・売店が遠くて、不便。食堂メニューを増やして欲しい
- ・以前のように、2Fに自販機や血圧計を設置して欲しい
- ・採尿トイレが狭い。車イスで入れない。

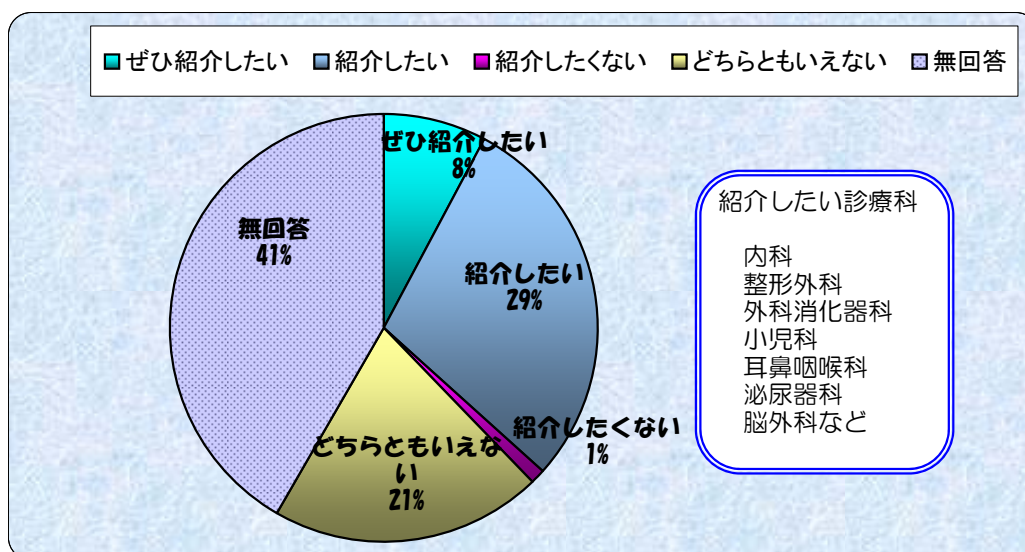
【待合室について】



○待合室の改善して欲しいところ、ご意見

- ・最近院内がとても清潔感があって、気分が良い。
- ・玄関入ってすぐに売店があったのが、移転してスッキリした。
- ・イスが硬く座りにくい、椅子が足りない、一人掛けイスの導入
- ・通路や中待合室が狭い。車イス移動が困難。
- ・アナウンスの声が小さい、大きな声で呼んで欲しい。
- ・待合室の照明を明るくして欲しい。
- ・フロアカーペット、イメージが暗い
- ・自販機や売店が移動し、不便になった。

【当院を大事な方へ紹介したいですか】



【まとめ】

今回の調査を通じて、患者様がお寄せくださった評価、ご指摘、励ましのお言葉に心からお礼を申し上げます。この結果を全職員で共有し、職員の意識と職務姿勢の改善に取り組み、病院の質を向上させ、より良い病院作りにつなげてまいります。

ご指摘いただきました院内設備におきましても、可能な限り改善を図ってまいりたいと考えておりますが、地下売店については、病院機能や安全管理の観点から今後の移動は行わない方針ですので、どうぞご理解下さる様お願いいたします。

患者様におかれましては、今後もお気づきの点などありましたら投書等でご意見をいただければ幸いです。