

# 入院患者様の満足度を調査しました

## ■看護師の言葉遣い・患者様への態度は最高点を頂きました。

- ◆ 夜勤明けのナースの方が、皆さん疲れも見せず、きちっと朝の仕事をなさっていました。とても気持ちがよく、楽しい思いがした。
- ◆ 看護師さんの態度は、患者の気持ちに大きく影響します。感じの良い人に診て頂きました。
- ◆ 看護師の教育が行き届いていました。

## ■医師への信頼感・態度に高得点でした。

- ◆ 紹介先病院とよく連携をとって頂き助かりました。感謝しております。
- ◆ 今回の手術は先生との信頼関係あればこそでした。とても良い手術をして頂き術前・術後と患者の部屋を直接回って頂くなど信頼できる先生でした。
- ◆ とても親切に説明頂き感謝しています。病気についての説明もわかりやすく安心感を持ちました。
- ◆ 難しい手術を、見事に成功頂き感謝しております。

## □薬剤師・リハビリスタッフも評価頂きました。

## ■その反面、厳しいご指摘を頂きました

- ◆ 院内の表示案内がわかりづらい、一目でわかるようにして欲しい。
  - ◆ 清掃が行き届いていない所で、トイレの清潔感がいま一步と感じた。
  - ◆ 受付の態度が事務的であり、もっと笑顔で接客するべきだ。
- ☆ 職員の接遇教育のより一層の充実と病院設備の改善に努めてまいります。
- ☆ 入院時、患者様より携帯電話及び、パソコンの使用を希望されるご意見が多くありました。検討いたしまして、各病棟ディルームでご利用いただけるよう改めました。

## ■食事については低い評価となりました。

- ☆ 入院食については、4月より給食体制を一新し、よりご満足いただけるお食事をお出し出来るように努力してまいります。

## □今後、患者様が病院を選ぶ際の要素をお聞きしました。

医師の技術・医師の説明能力	50%	
病院スタッフの明るさ(対応能力)	21%	
設備(居住環境)の充実度	14%	
評判	7%	というお答えを頂きました。

“患者様の『声』は、当院を良くして下さる『天の声』”と思い、しっかりと受け止めてより一層の改善に努めてまいります。

- ☆ 集計結果(統計・フリーコメント)は当院ホームページに近日中に掲載させていただきます。