

# 2022年2月 患者さんからのご意見

患者サービス委員会

2022年2月

ご意見箱回収枚数

22枚

直接問い合わせ

11件

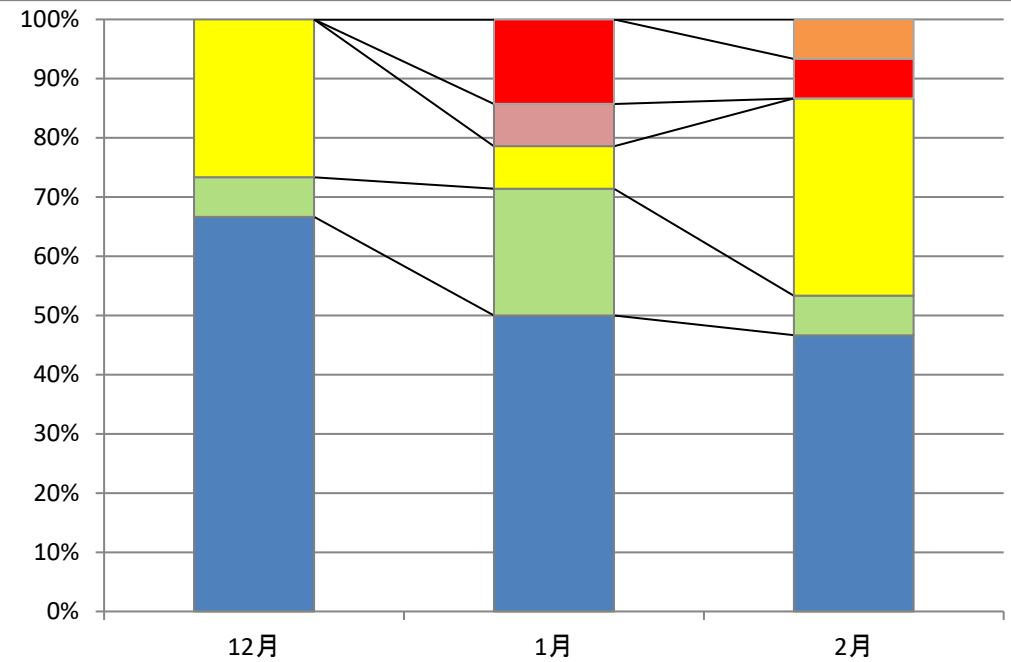
2021年 12月 (n=21)

2022年 1月 (n=22)

2022年2月 (n=22)

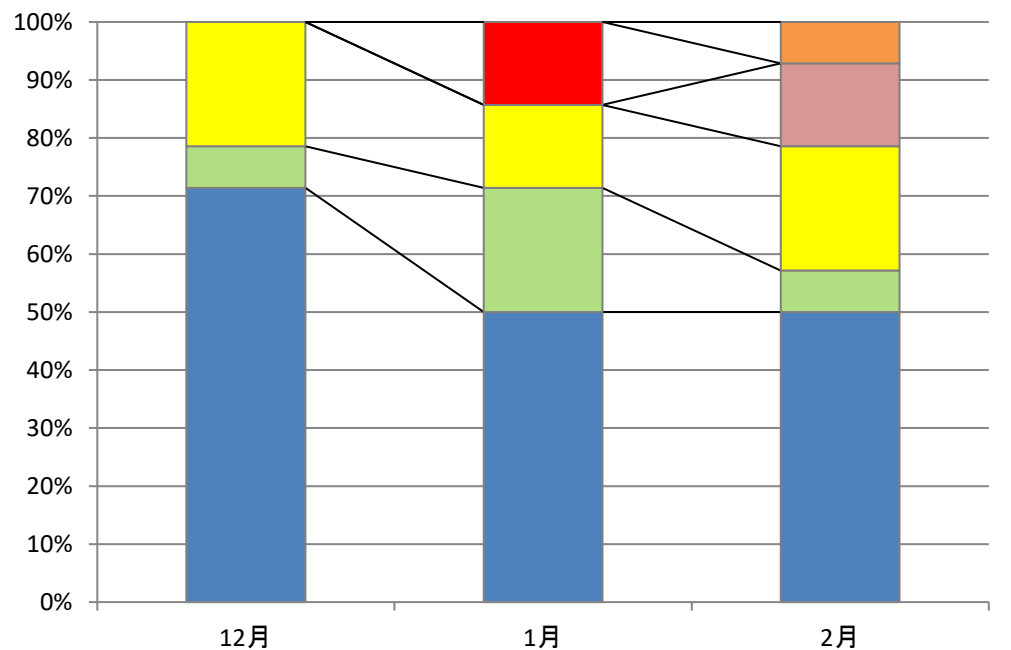
当院を受診し満足  
できましたか

分からない  
かなり不満足  
不満足  
普通  
満足  
とても満足



当院を家族や知人に  
勧めたいですか

分からない  
全く思わない  
思わない  
どちらでもない  
思う  
とても思う



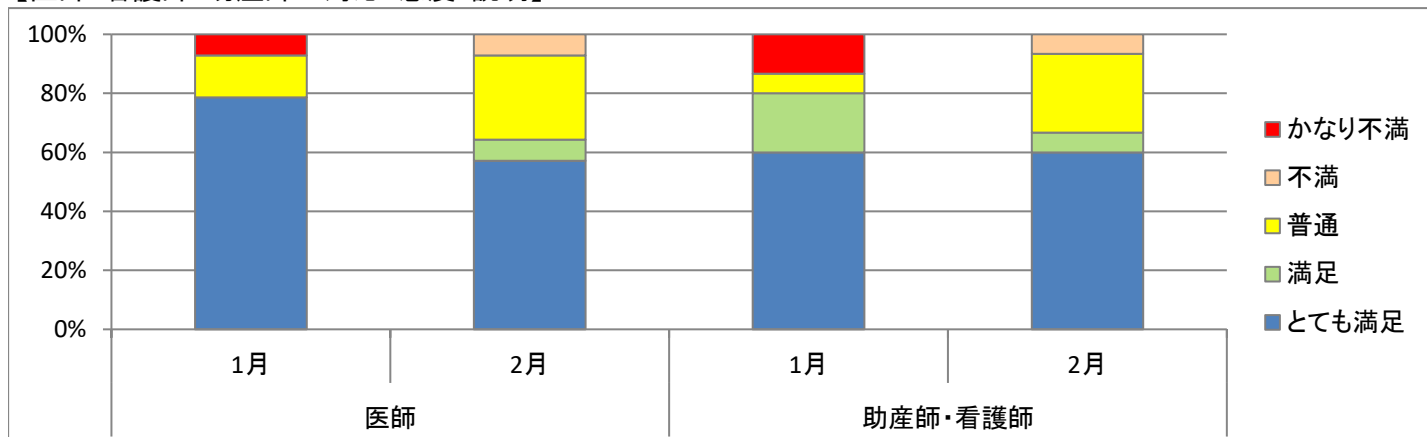
不満足回答者のコメント

(12月)  
なし。

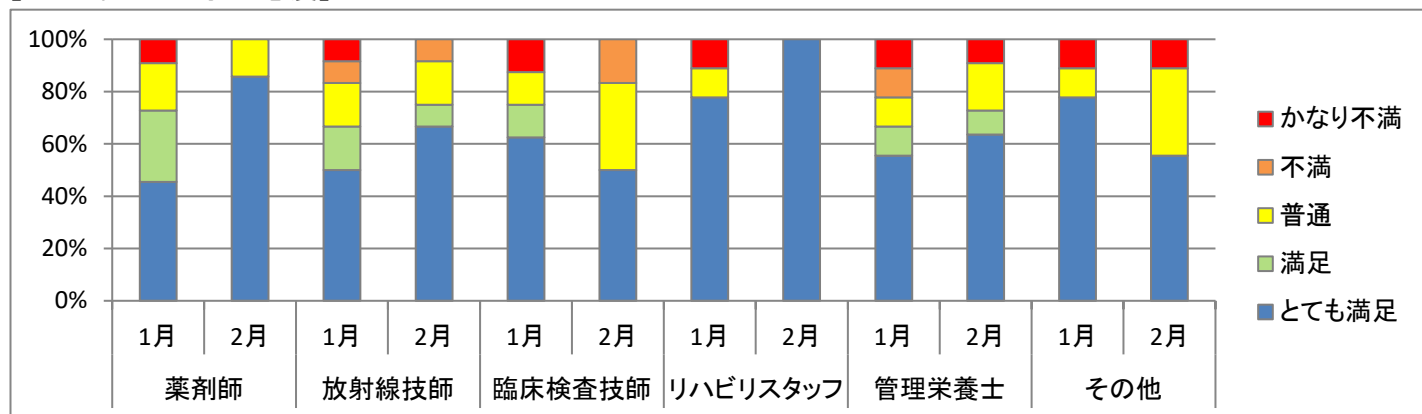
(1月)  
・医師の態度が冷たい。親身  
になってくれない。  
・ICUのスタッフの態度が冷  
たい。看護師の言葉がきつ  
い。

(2月)  
・14:30予約に対して受診時  
間、順番表示もなく16:20ま  
でまたされた。

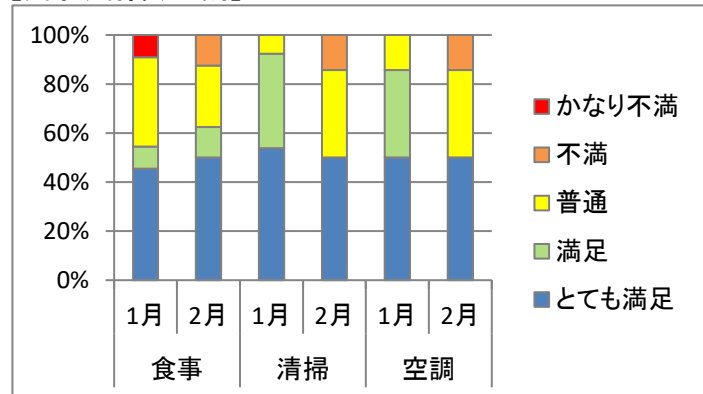
### 【医師・看護師・助産師の対応・態度・説明】



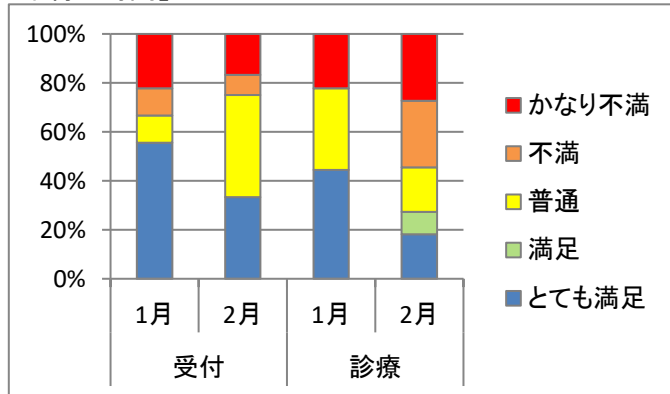
### 【コメディカルの対応・態度】



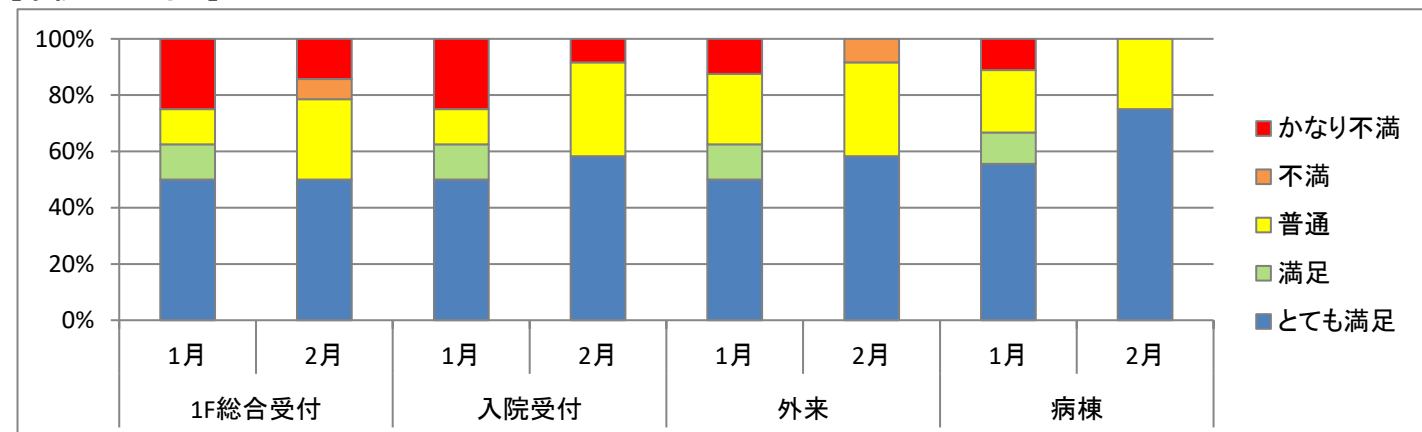
### 【食事、清掃、空調】



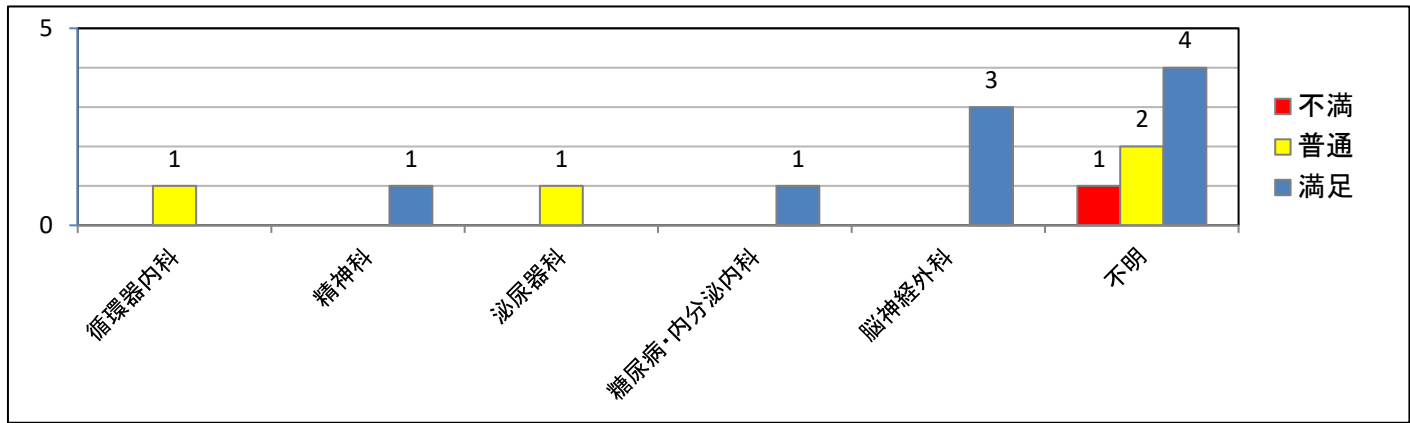
### 【外来待ち時間】



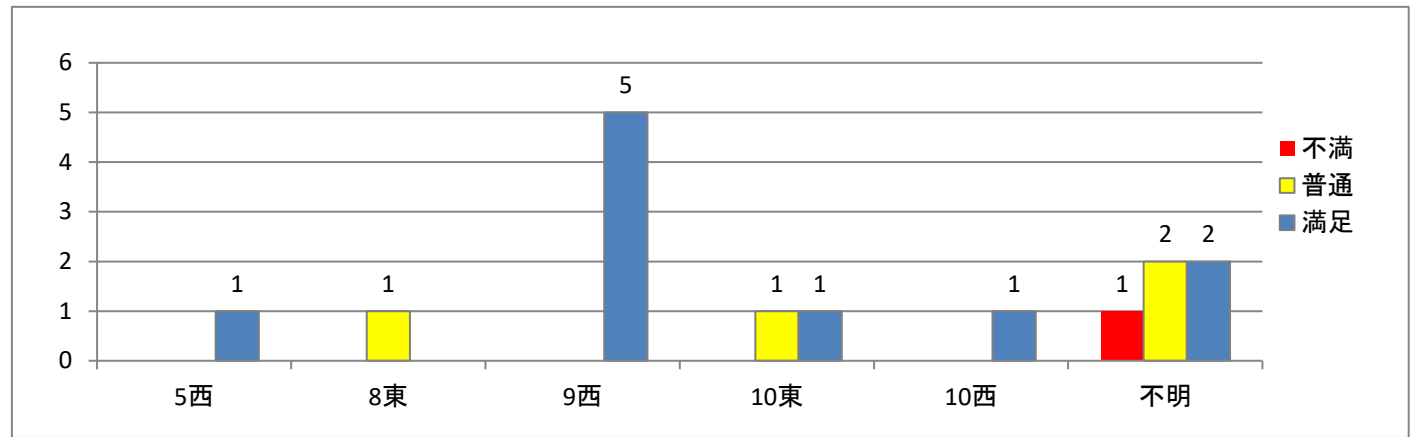
### 【事務・窓口対応】



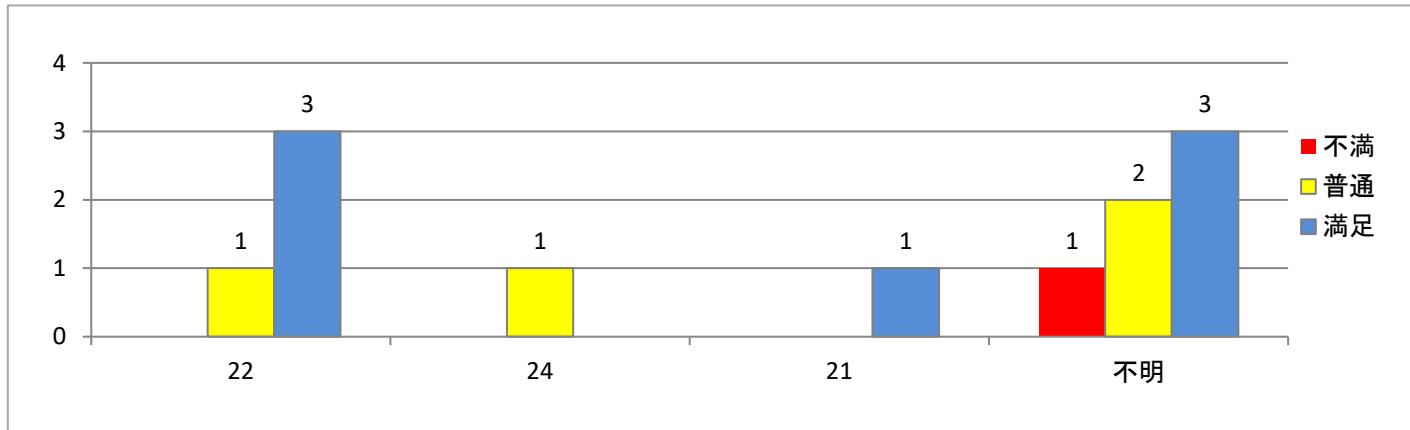
【診療科別医師の対応に関するご意見】



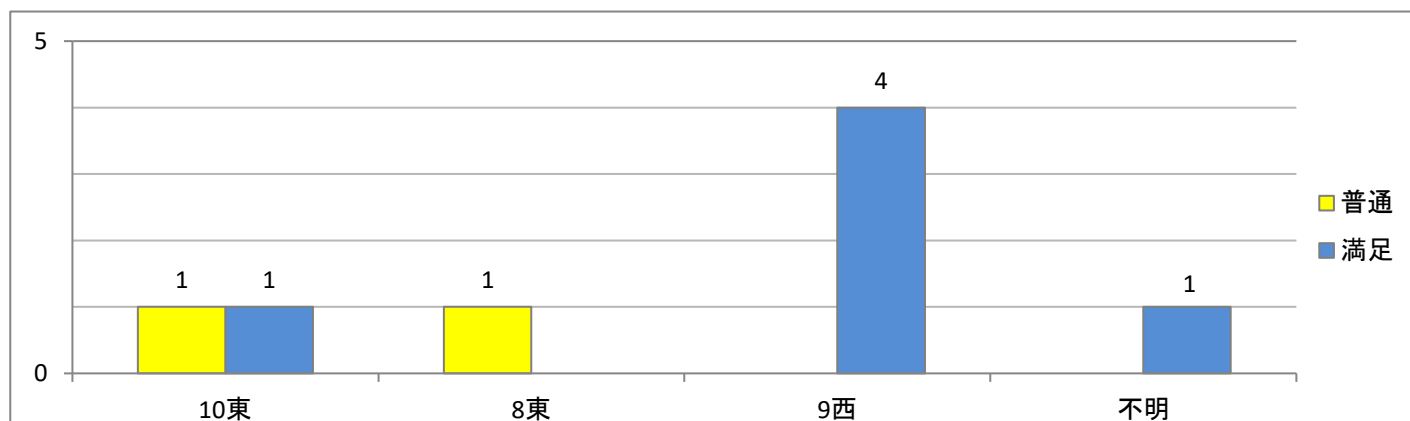
【部署別看護師の対応に関するご意見】



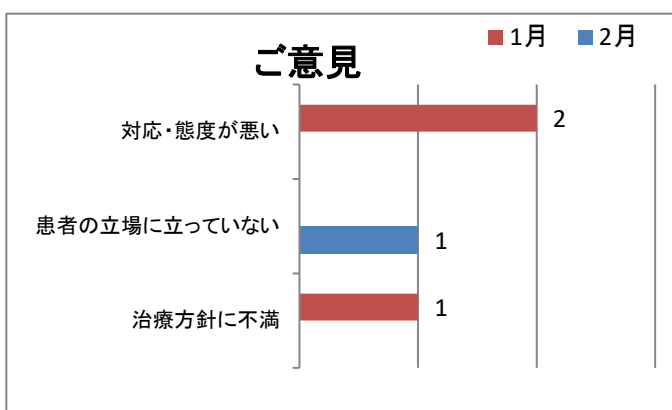
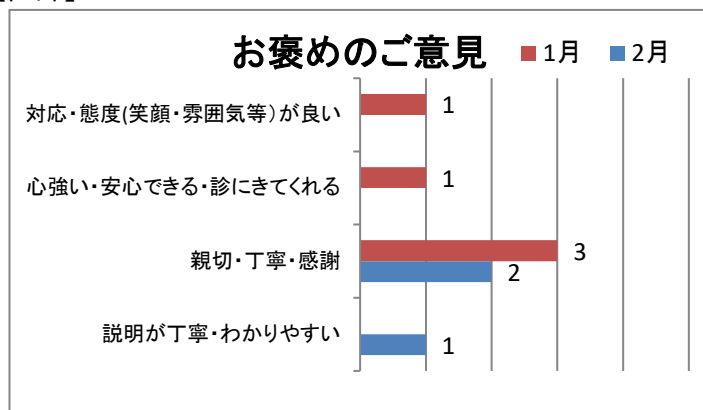
【外来別受付事務員へのご意見】



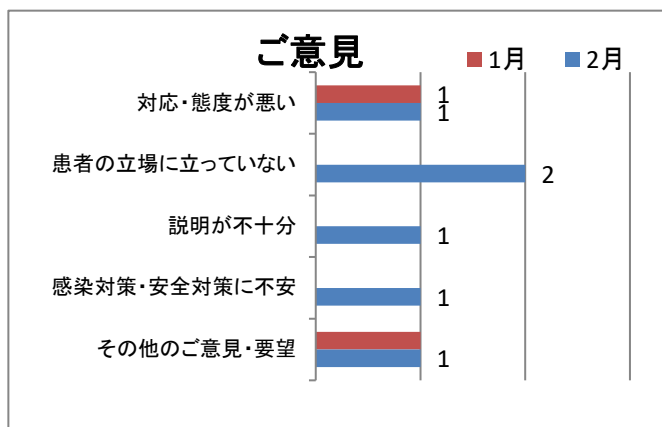
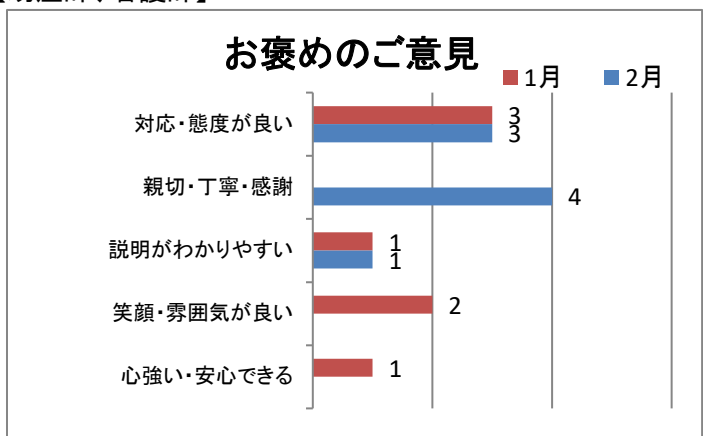
【病棟別受付事務員へのご意見】



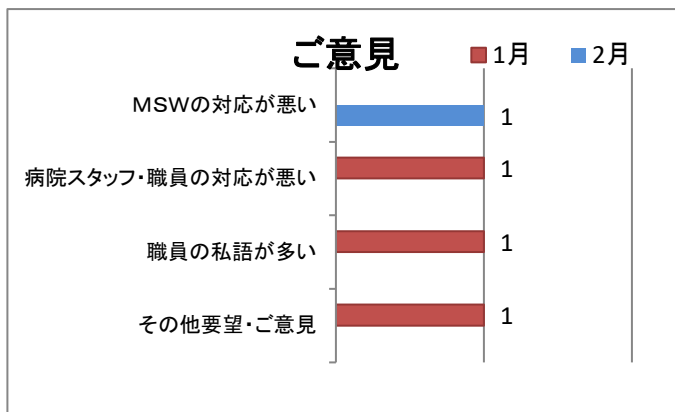
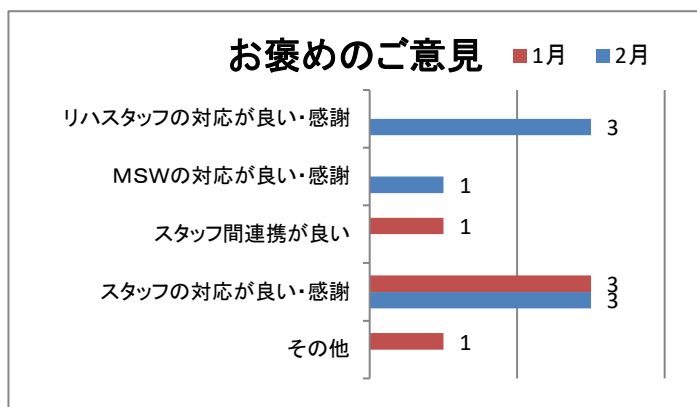
## 【医師】



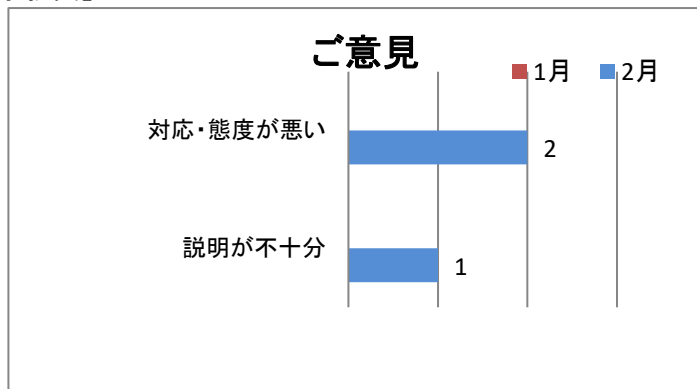
## 【助産師、看護師】



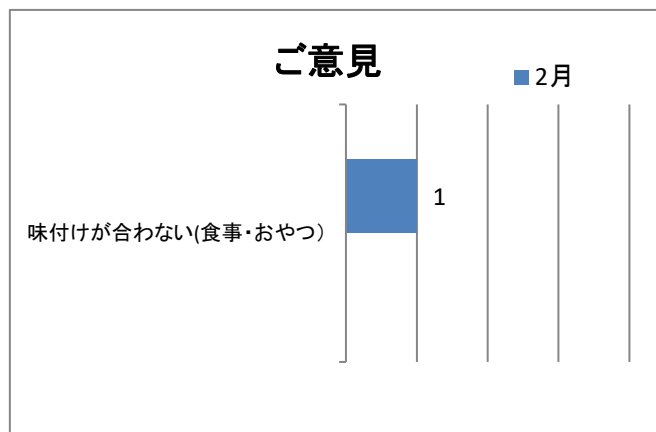
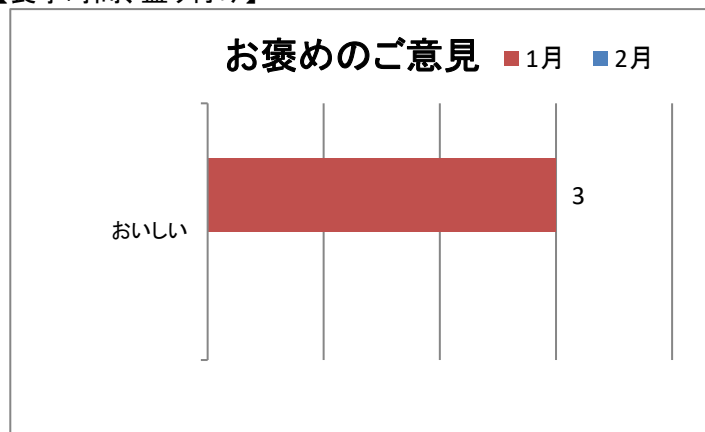
## 【医師、看護師、事務以外の職員】



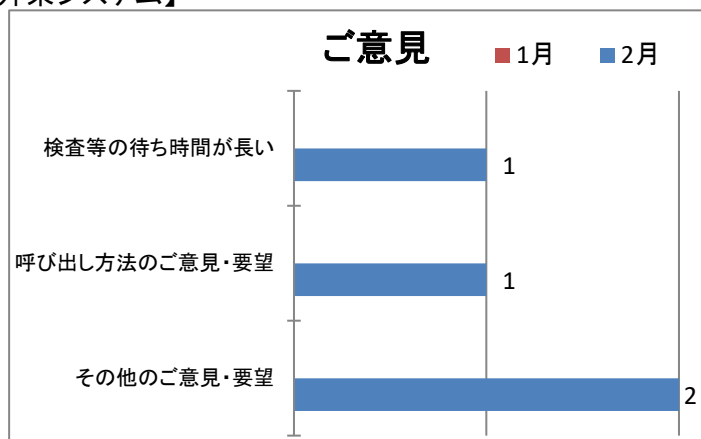
## 【事務員】



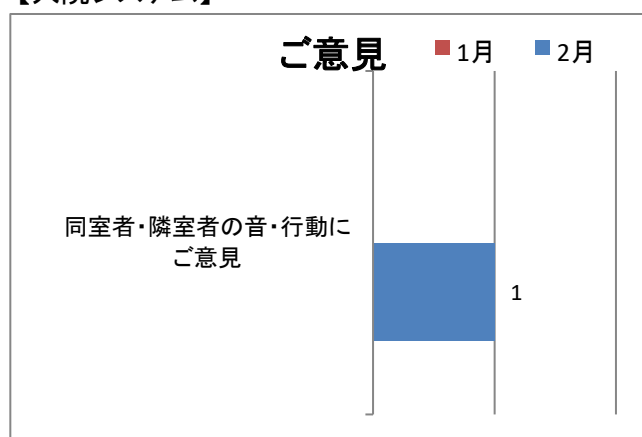
【食事時間、盛り付け】



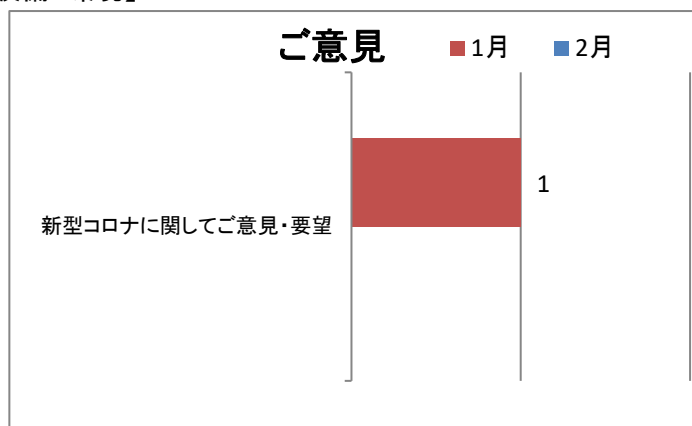
【外来システム】



【入院システム】



【設備・環境】



## 患者さんから頂いたご意見(2022年2月分)

No.	感謝・お褒め・満足
1	気胸時、ドレーン挿入の介助に入った看護師さんの励ましに頑張れました。声掛けの重要性を痛感しました。
2	1週間大変お世話になりました。9階西のスタッフの皆様の対応は間違いなく金メダル級でした。本当にありがとうございました。
3	入院時の状況を細かく報告してくださりました。先生は、途中からの担当にもかかわらず病状についても丁寧に説明して頂きました。会話が困難な父とも良くコミュニケーションをとって頂き本当に感謝しております。
4	診察の時に家族を介さず聴覚障害の患者に合わせた診察をしてくださった先生と、聴覚障がい者がマスクがあるとコミュニケーションが取りにくいことをとても理解し、本人がわかるような方法を一緒に考え1泊2日の検査入院の時に困らないように病棟に伝えると言って下さった検査説明の看護師さんに感謝している。

(ご意見)	(お返事)
○予約変更の電話を午前中に受けてほしい。 午後だけでは、短すぎる。	○ 2019年10月、受付時間の延長を行いました。 現在は9時～16時まで電話を受けております。

その他にも、多くの感謝・お褒めの言葉をいただきました。誠にありがとうございます。

「私たちは、医療を通じて生命(いのち)を守ります。」という理念のもと、常に『一歩先の医療』、  
『ここでよかった』と言っていただけるようなサービス』の提供に努めています。

皆さまからの貴重なご意見は院内の改善に役立たせていただいております。今後もより一層  
ご満足していただけるよう、努力して参ります。

恩賜財団 済生会横浜市東部病院 院長 三角 隆彦

患者サービス委員長 渡邊 輝子