

# 2022年10月 患者さんからのご意見

患者サービス委員会

2022年10月

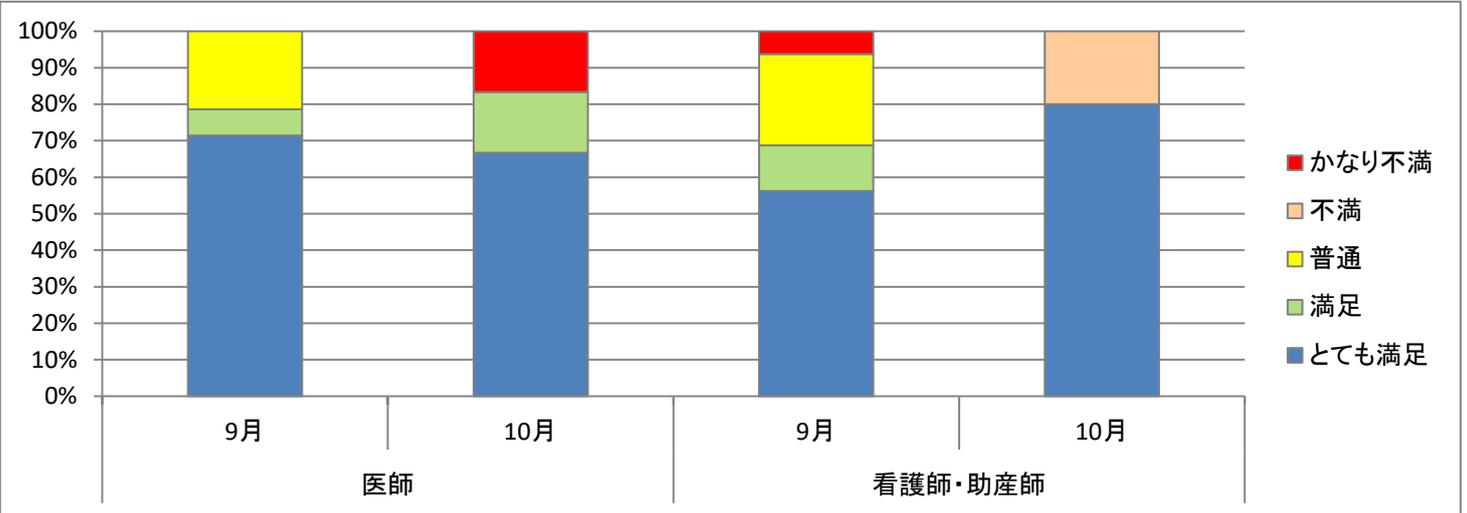
ご意見箱回収枚数 17枚

直接問い合わせ

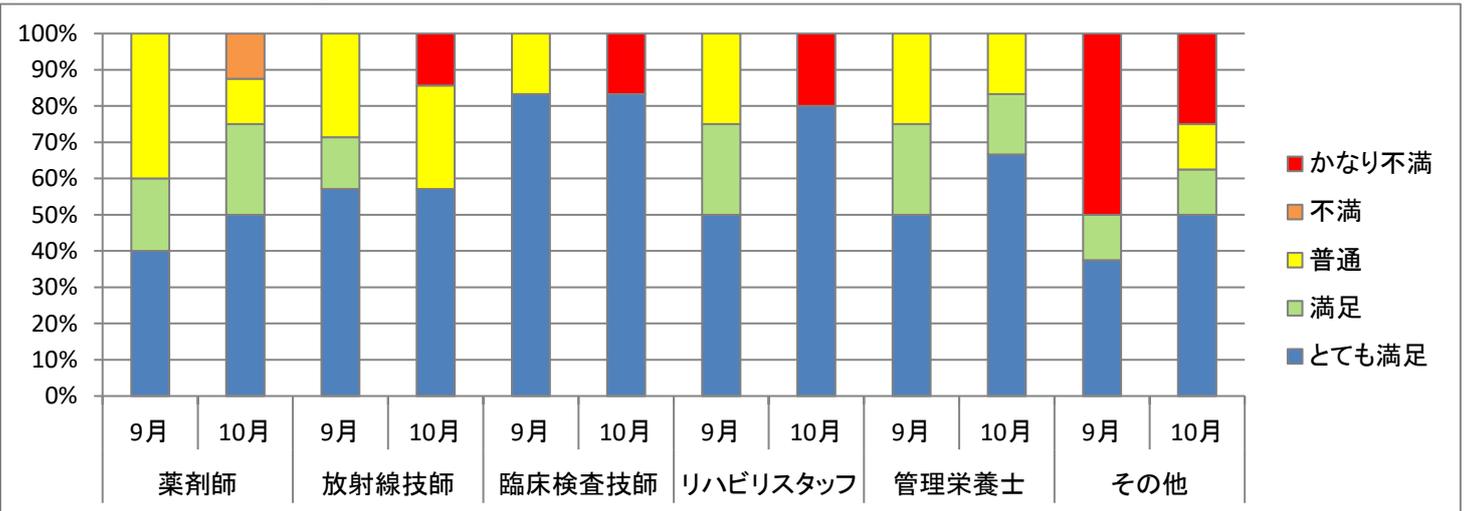
31件

	2022年 8月(n=28)	2022年 9月(n=24)	2022年 10月(n=17)
<p>当院を受診し満足できましたか</p> <p>分からない かなり不満足 不満足 普通 満足 とても満足</p>			
<p>当院を家族や知人に勧めたいですか</p> <p>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</p>	<p>8月</p> <p>9月</p> <p>10月</p>		
<p>不満足回答者のコメント</p>	<p>(8月) なし</p>	<p>(9月) ・採血が上手くいかなかった。採血の場所の説明も最初は、2Fへと案内されたが、1Fで採血であった。連携不足(小児科)。</p>	<p>(10月) ・待ち時間が長い。 ・医師が患者さんの身に寄り添っていない。 ・看護師ももう少し患者に優しく接してほしい。</p>

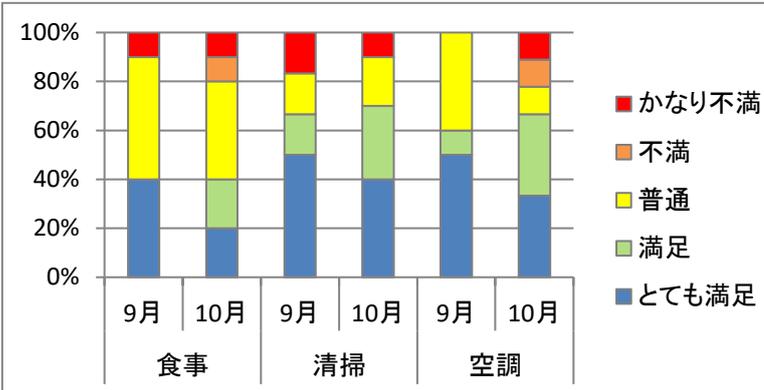
【医師・看護師・助産師の対応・態度・説明】



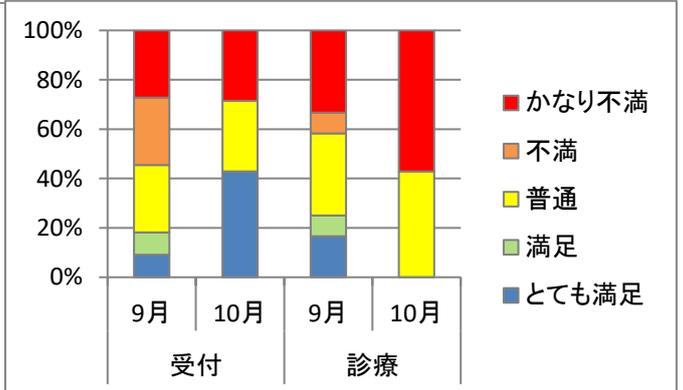
【コメディカルの対応・態度】



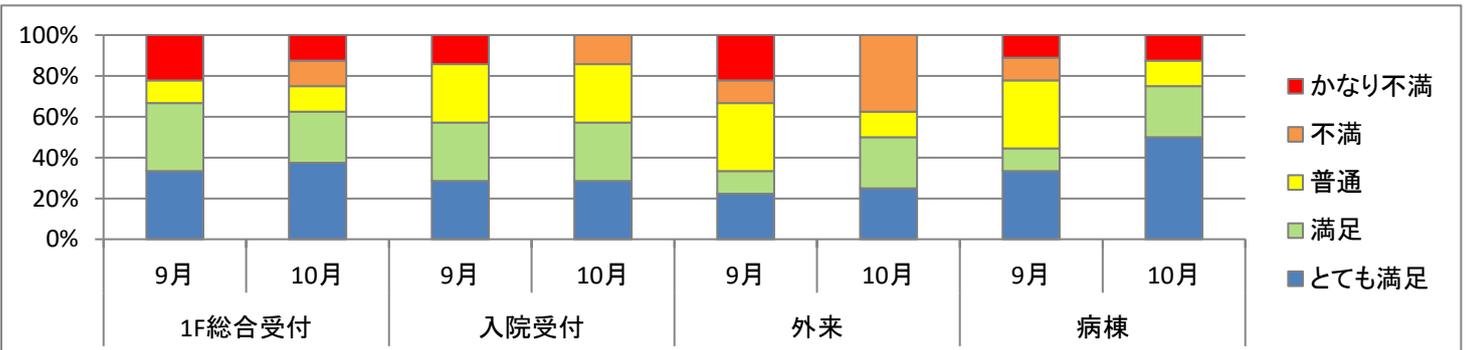
【食事、清掃、空調】



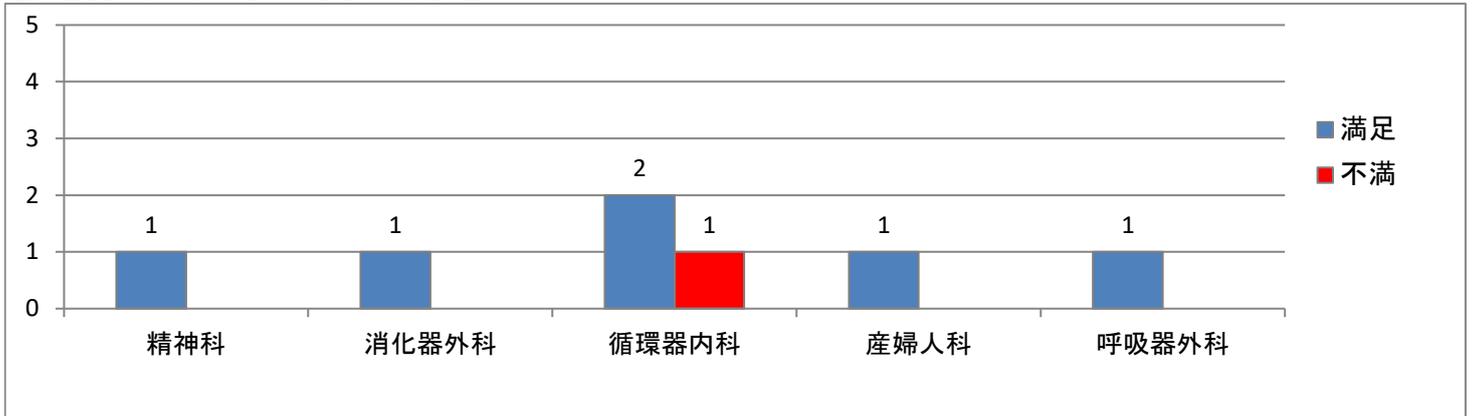
【外来待ち時間】



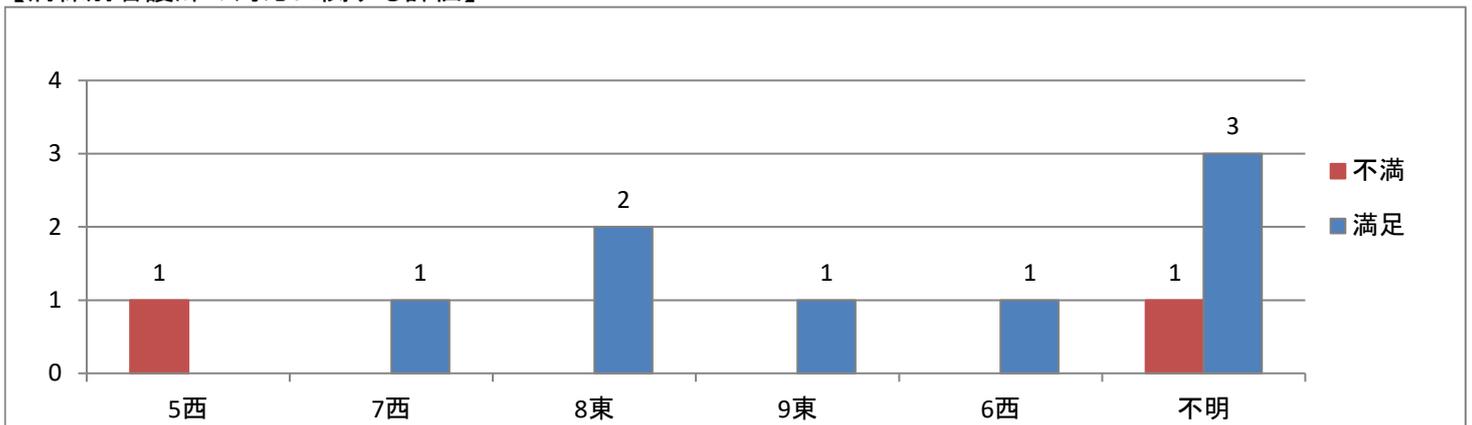
【事務・窓口対応】



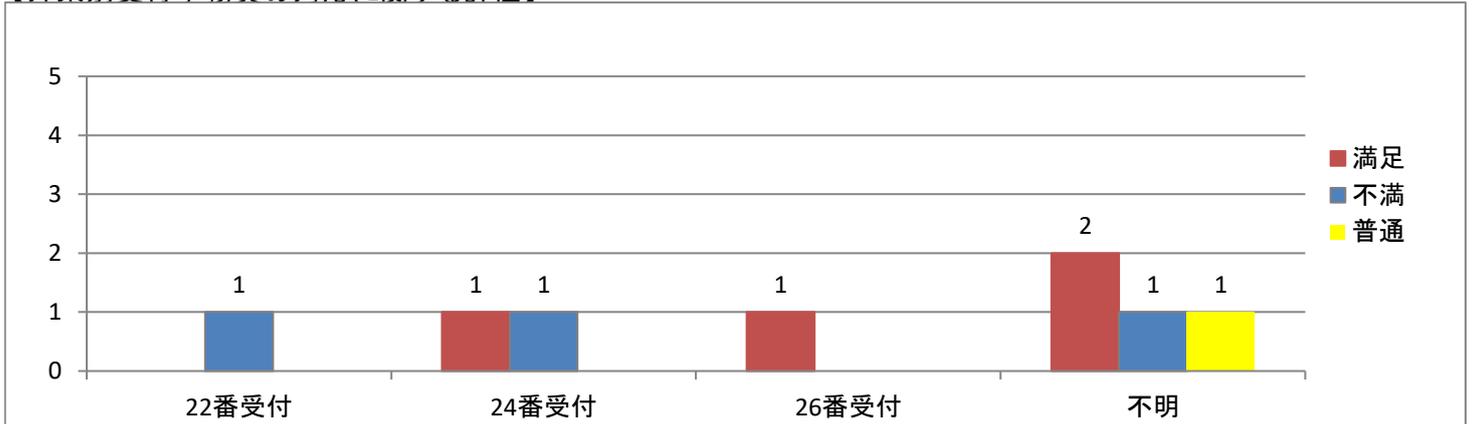
【診療科別医師の対応に関する評価】



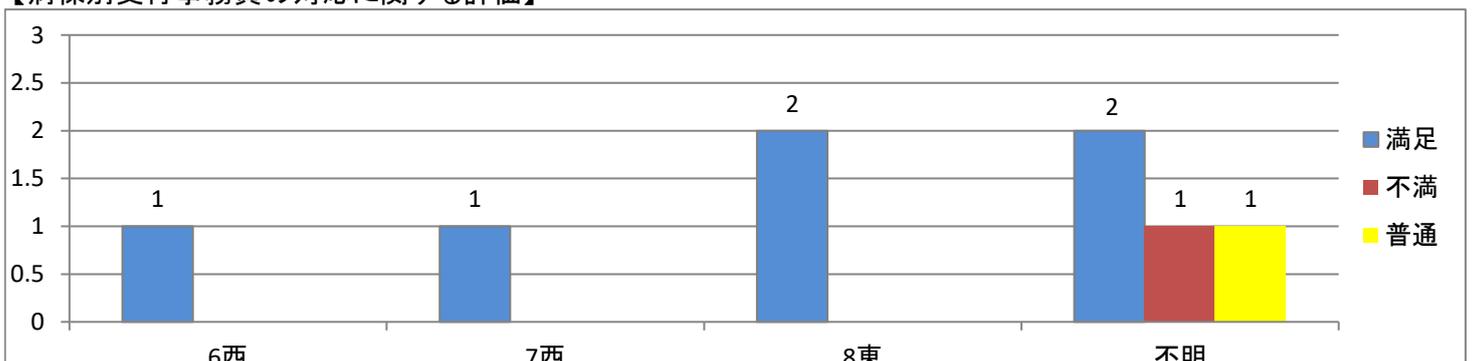
【病棟別看護師の対応に関する評価】



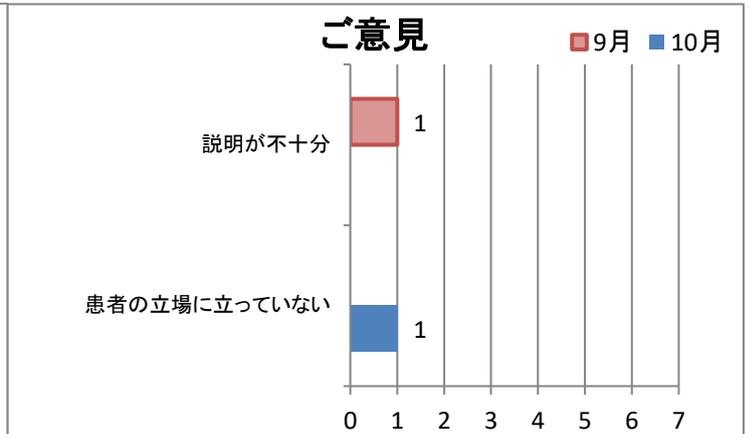
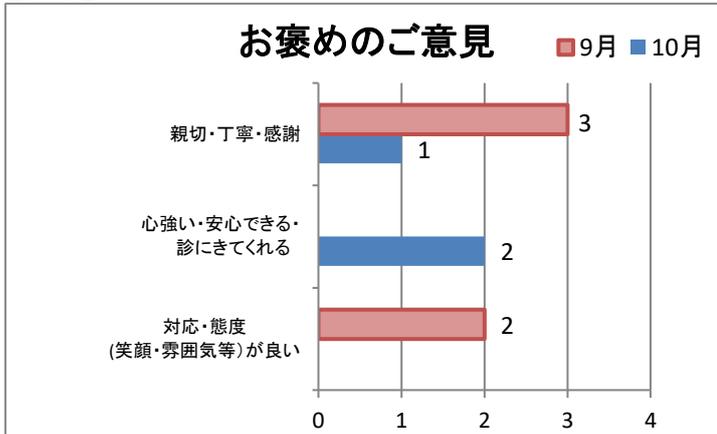
【外来別受付事務員の対応に関する評価】



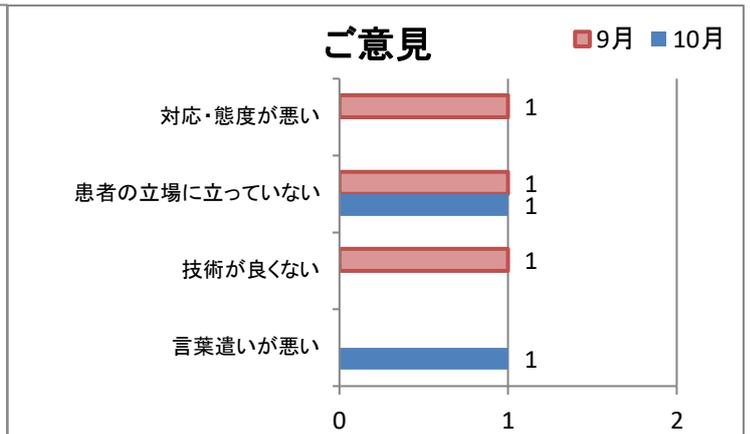
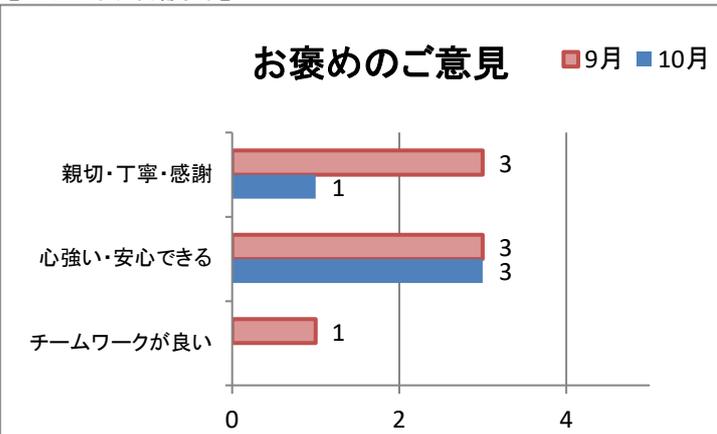
【病棟別受付事務員の対応に関する評価】



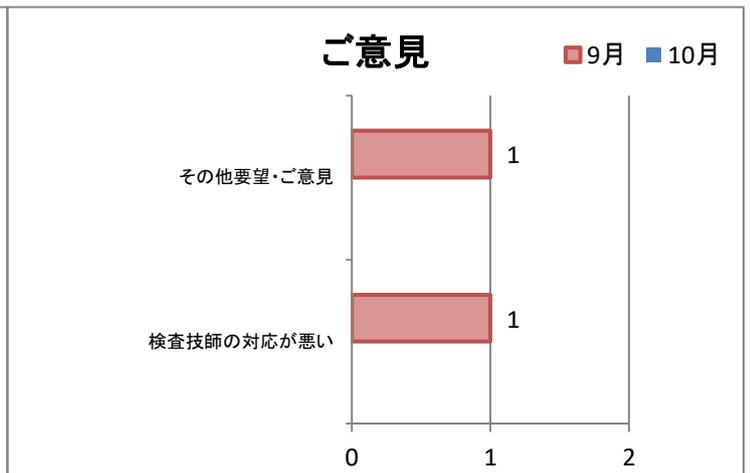
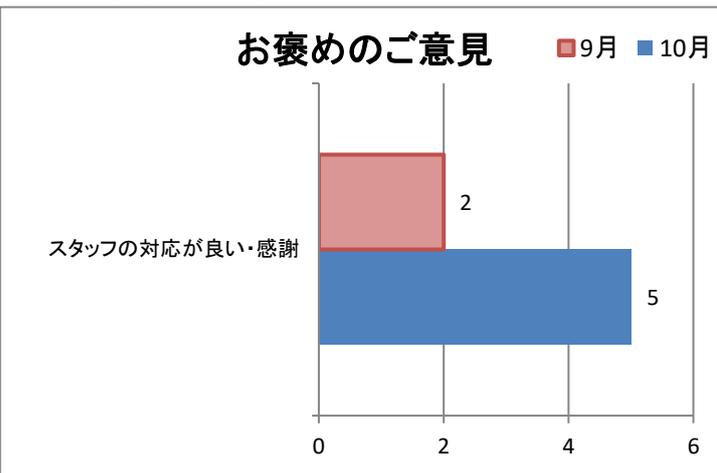
【医師】



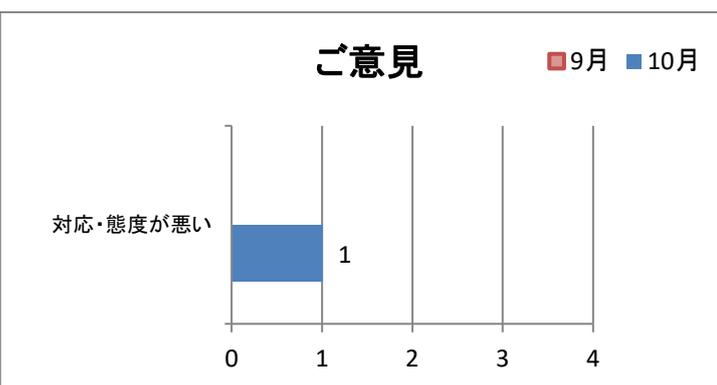
【助産師、看護師】



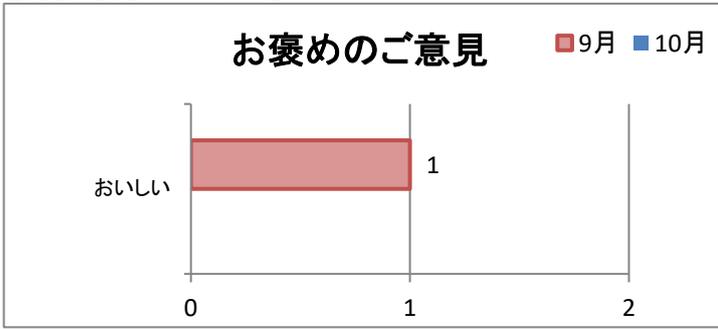
【医師、看護師、事務以外の職員】



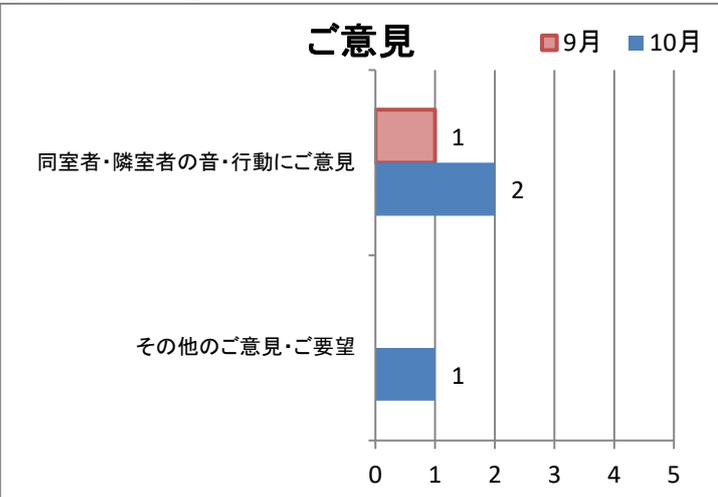
【事務員】



【食事時間、盛り付け】



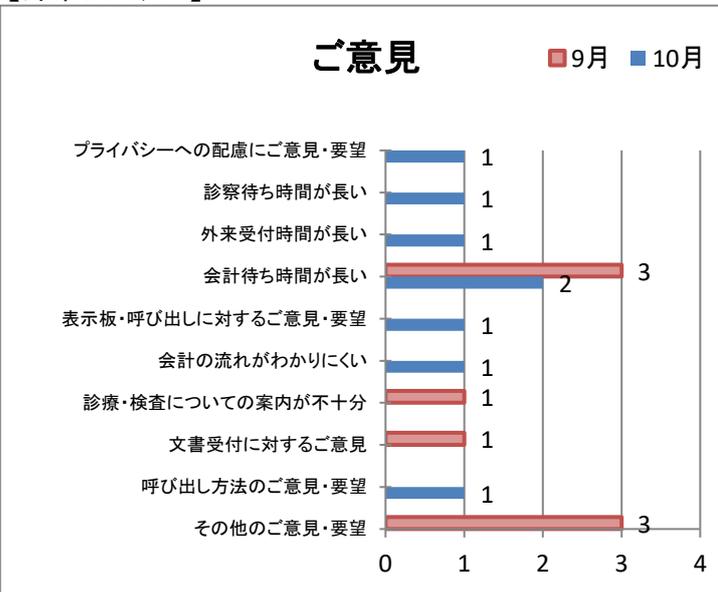
【入院システム】



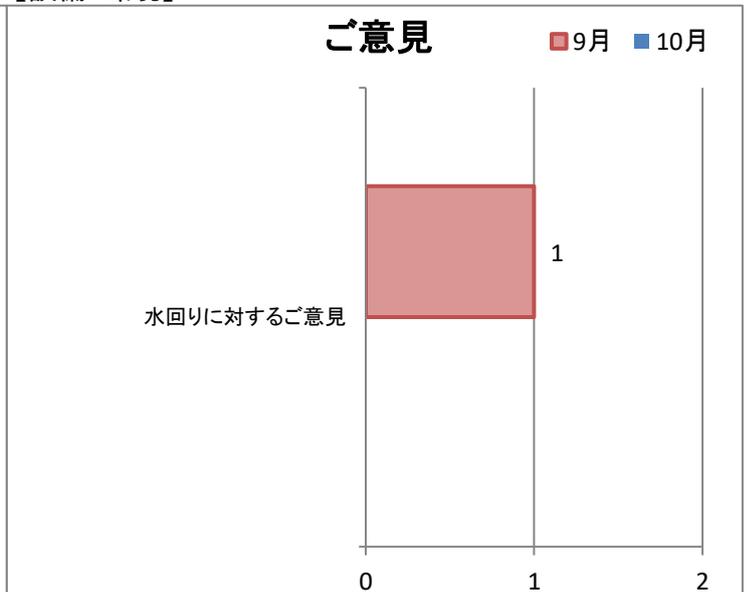
【清掃】



【外来システム】



【設備・環境】



## 患者さんからいただいたご意見(2022年10月分)

### 感謝・お褒め・満足

(一部抜粋)

前回入院時に対応していただき、手術室に入る前に「ガンバレッ！」とゲーポーズをしてくれた。今回もまた同じく手術室までの案内をしてくれて同じポーズで送っていただいた。心安まりました。

病室できめ細かく対応していただき、暑いときはアイスノンを持ってきてくれ、テーブルの位置をいう前に使いやすい方に変えてくれるなど、一步先の気遣いがうれしかった。

先生や看護師さんやリハビリの方、皆さん若いのに良く礼儀もきちんとされていて好印象でした。来ている副も清潔で良かったです。手術についての説明書もあり良く分かった。

手術の前日に不安な時、ずっと話を聴いてくれてはげみになりました。ありがとうございました。手術後も深夜までお世話になりました。

(一部抜粋)

前回入院した時に感じたのが、患者との接し方がとても好感がもて素晴らしく思いました。今回2回目の手術の際にも医師の声掛けに不安がなくなりました。ありがとうございます。

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『一步先の医療』と『ここでもよかった、と言っていただけのようなサービス』の提供に努めております。

皆さまからの貴重なご意見は職員間で共有し、より良い病院づくりのために活かしていきたいと考えています。今後もより一層ご満足いただけるよう、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