

2023年4月 患者さんからのご意見

患者サービス委員会

2023年4月

ご意見箱回収枚数

20枚

直接問い合わせ

19件

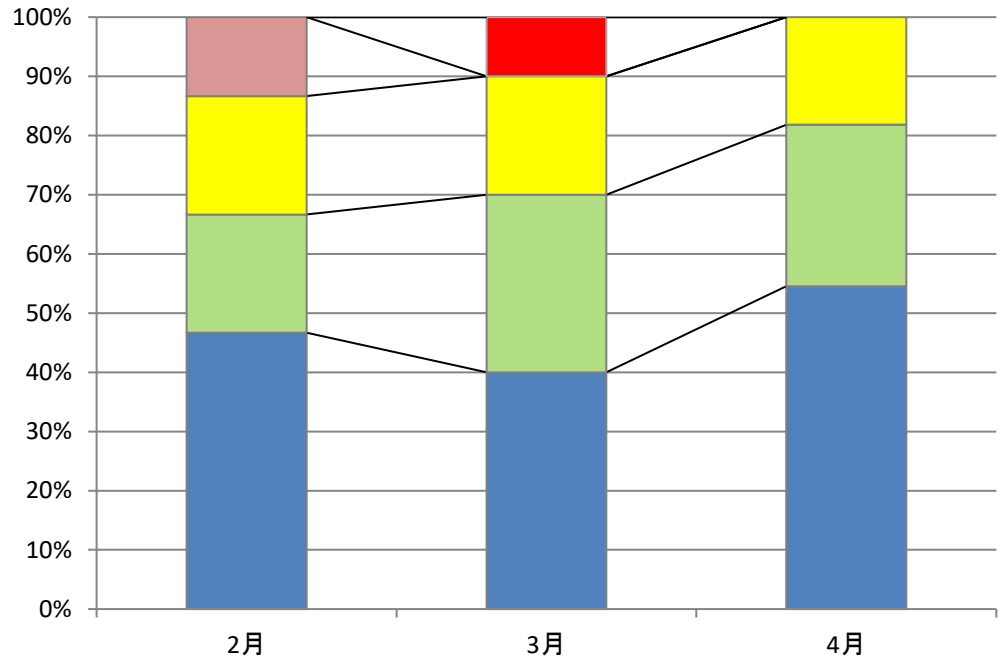
2023年 2月(n=22)

2023年 3月(n=17)

2023年 4月(n=20)

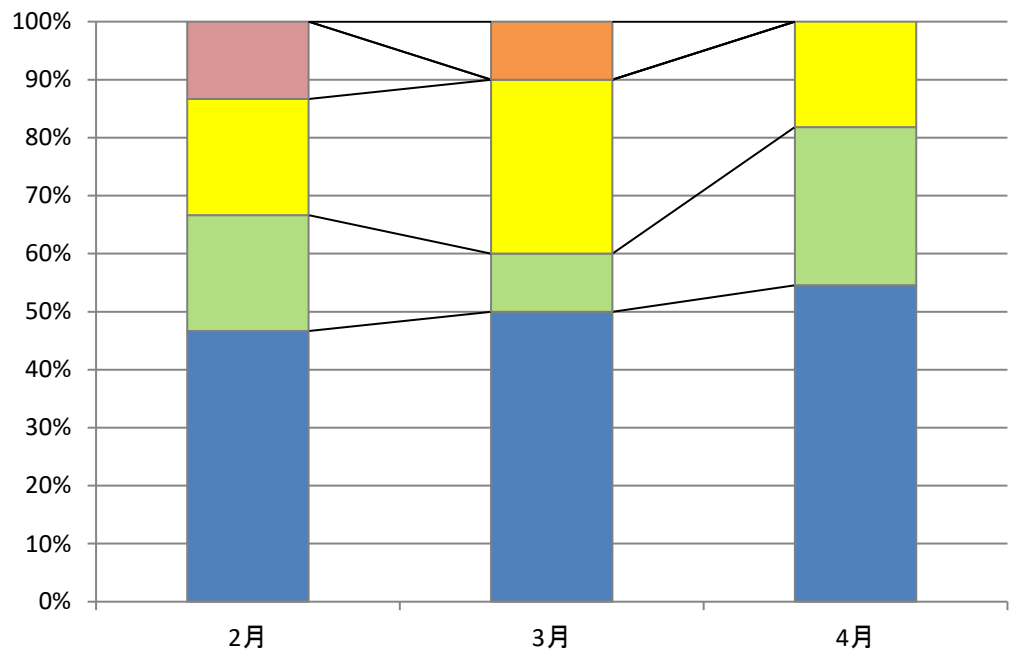
当院を受診し満足
できましたか

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



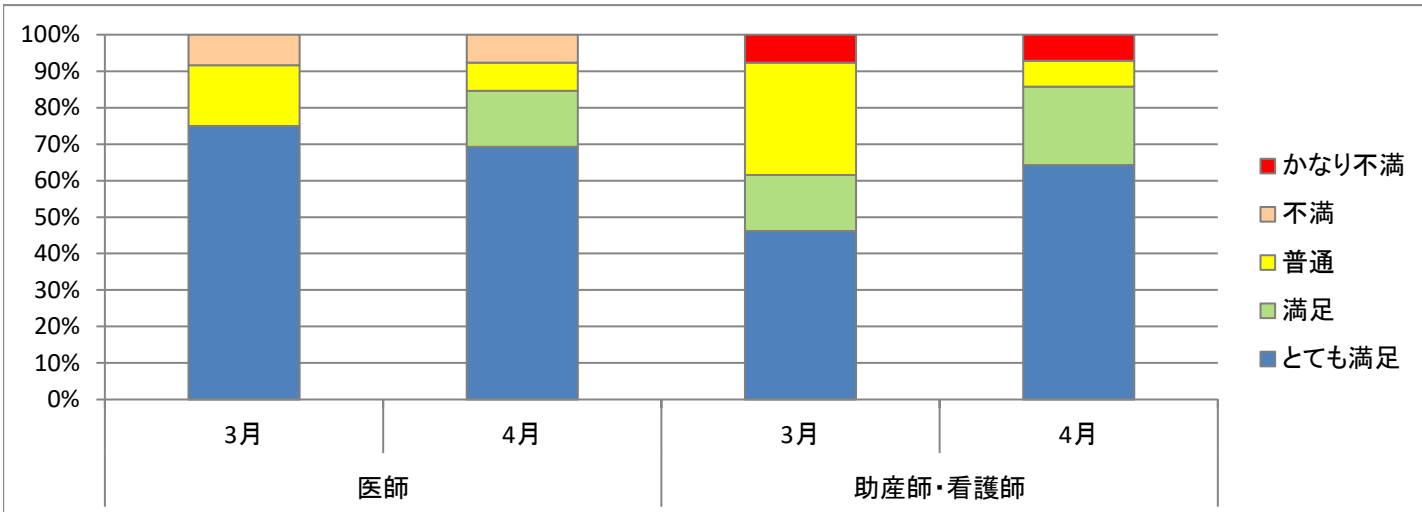
不満足回答者のコメント

(2月)
・骨の注射で通院しているが、待ち時間が長いのでこんなにかかるのならば他のところに移りたいと伝えると、その日の注射はなく他院への紹介状のみ渡された。何の為に4時間待ったのか。受付の対応も悪かった。
・プライバシーへの配慮がない。看護師の技術が悪い。
・職員の香りのマナーの理解がない。

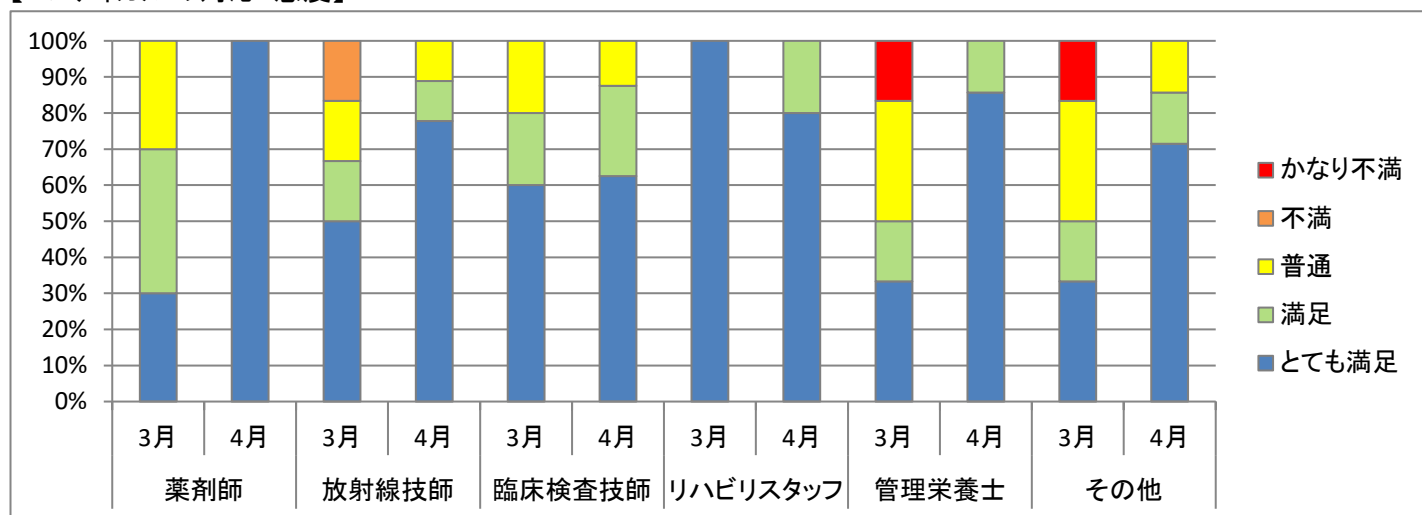
(3月)
・診療科が決まらずたらい回しにされた。

(4月)
・なし

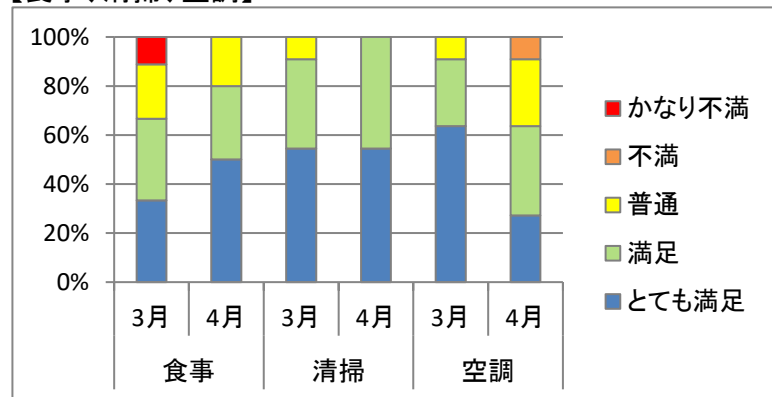
【医師・看護師・助産師の対応・態度・説明】



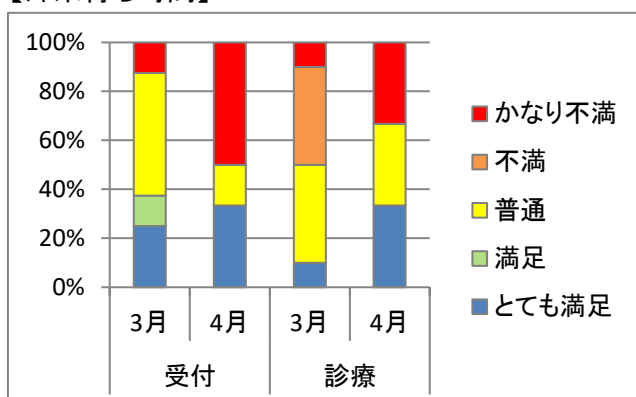
【コメディカルの対応・態度】



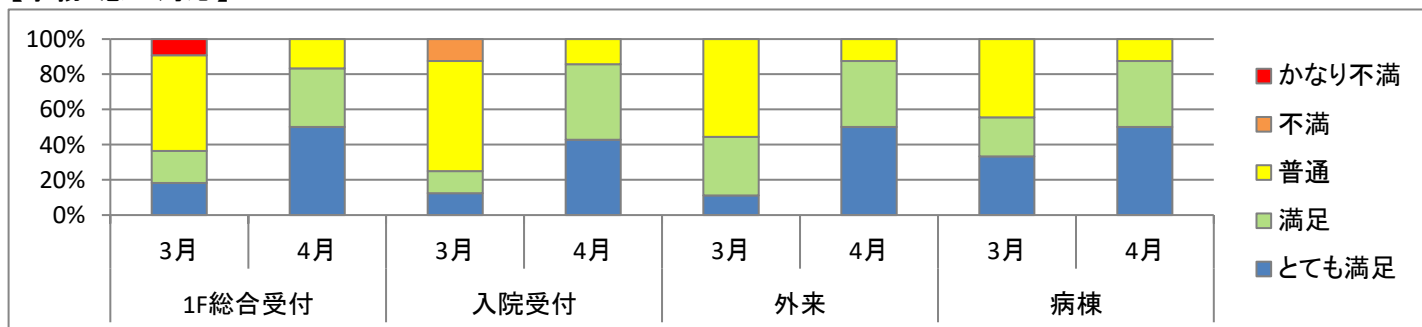
【食事、清掃、空調】



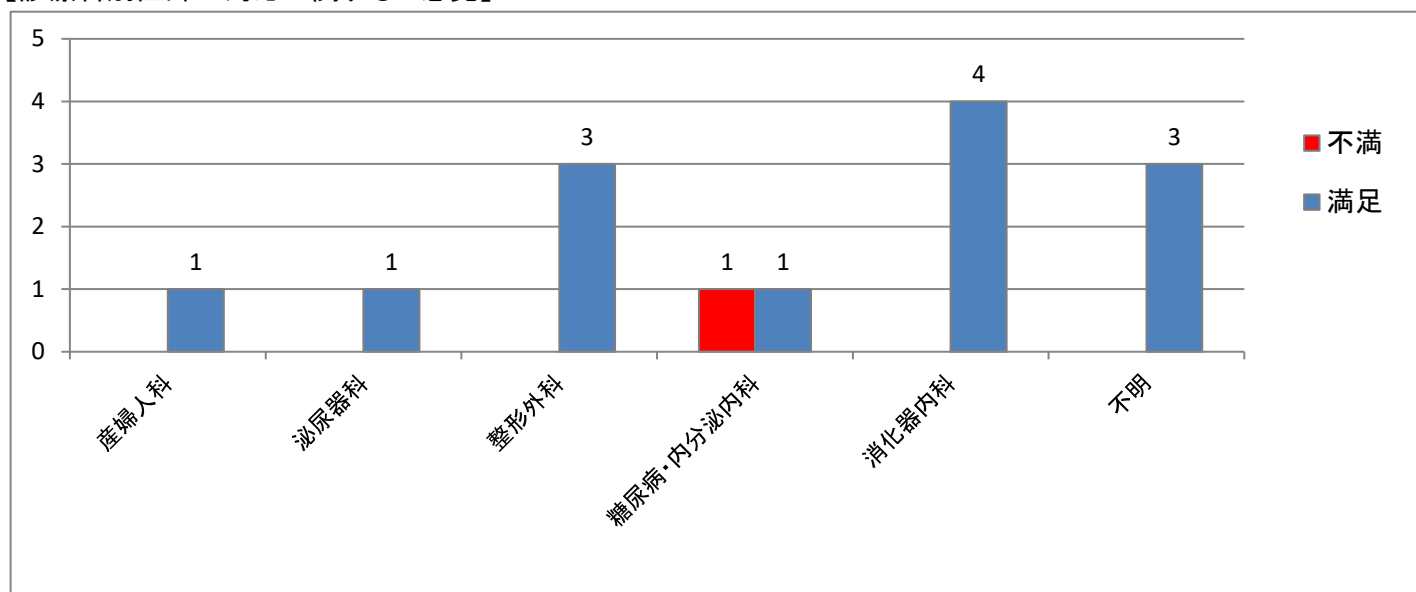
【外来待ち時間】



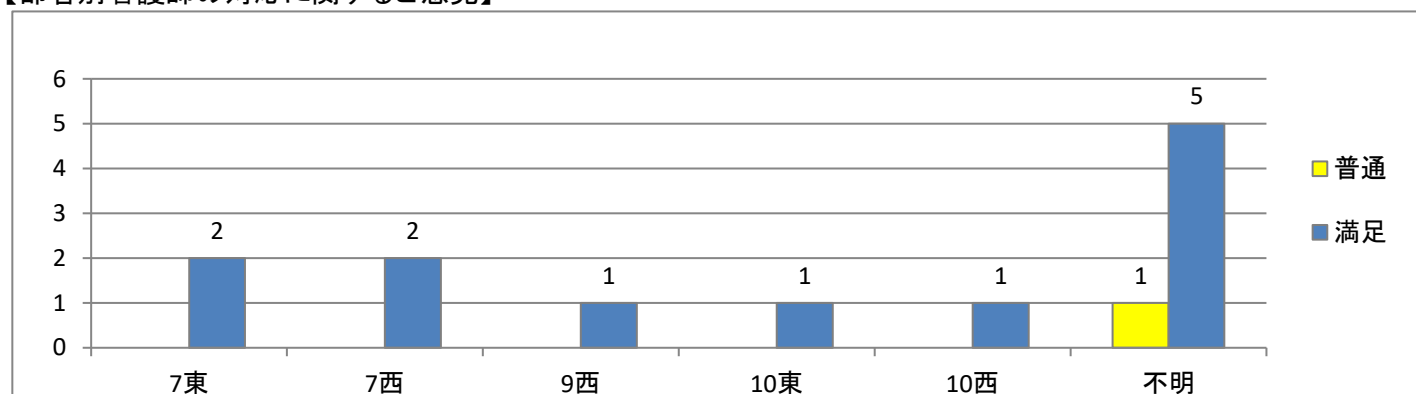
【事務・窓口対応】



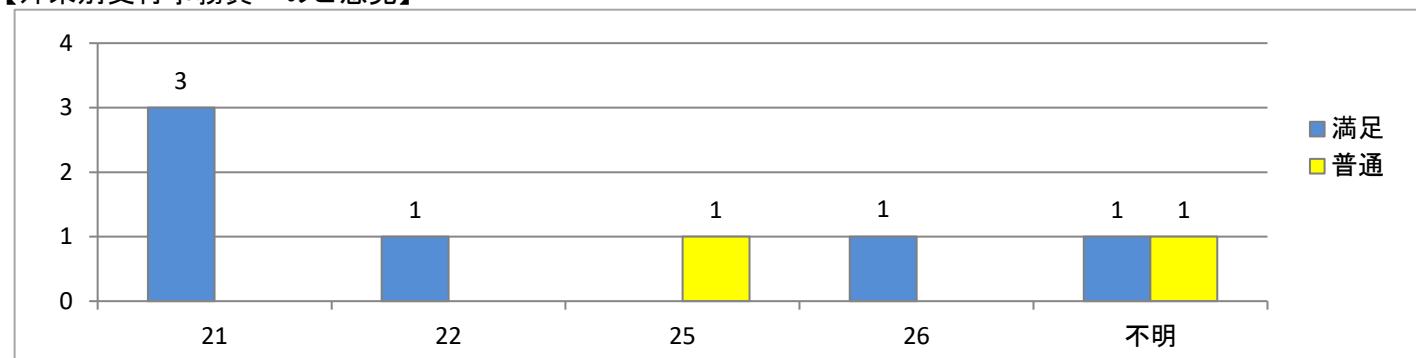
【診療科別医師の対応に関するご意見】



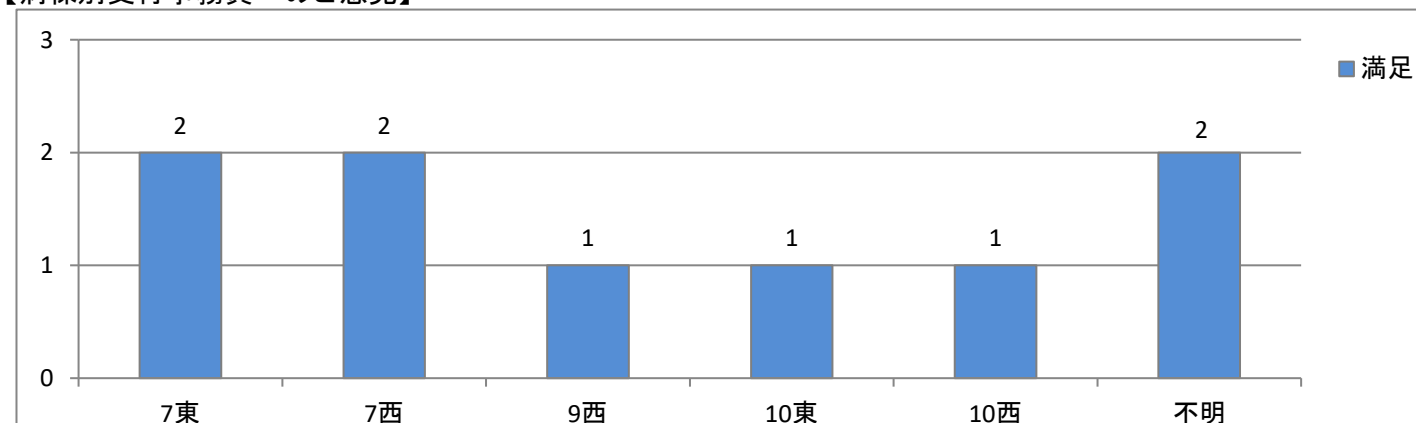
【部署別看護師の対応に関するご意見】



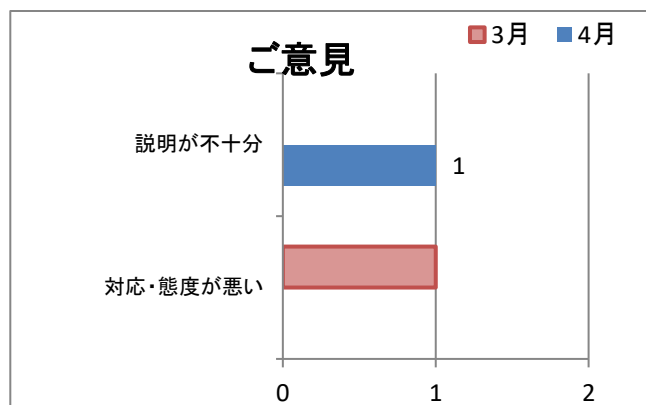
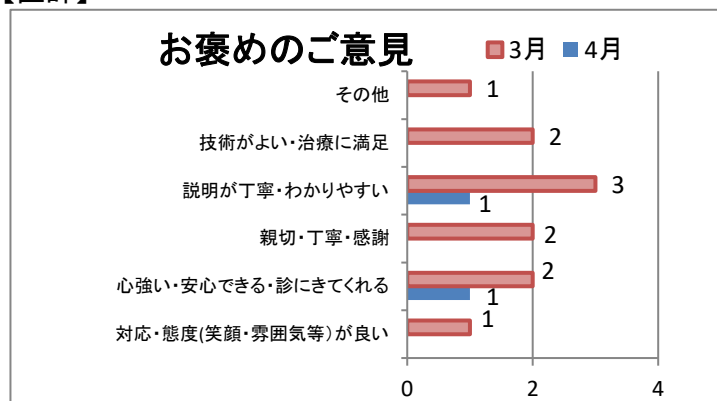
【外来別受付事務員へのご意見】



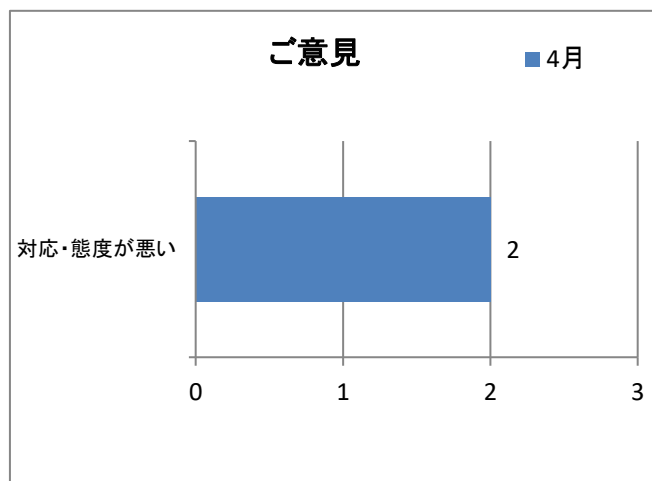
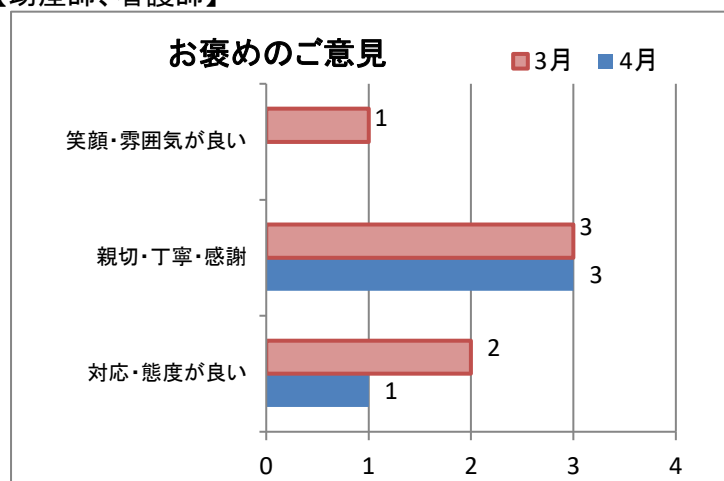
【病棟別受付事務員へのご意見】



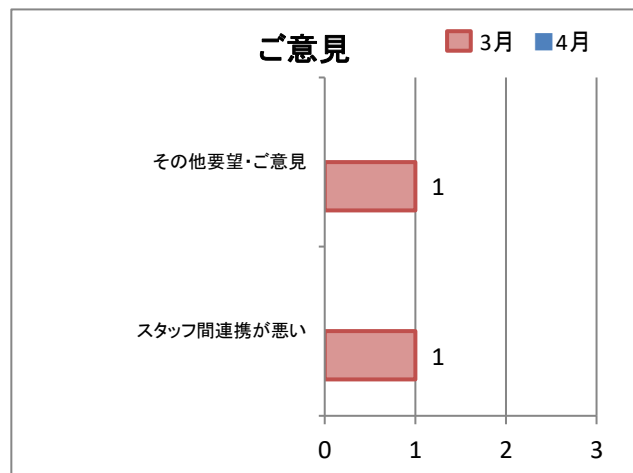
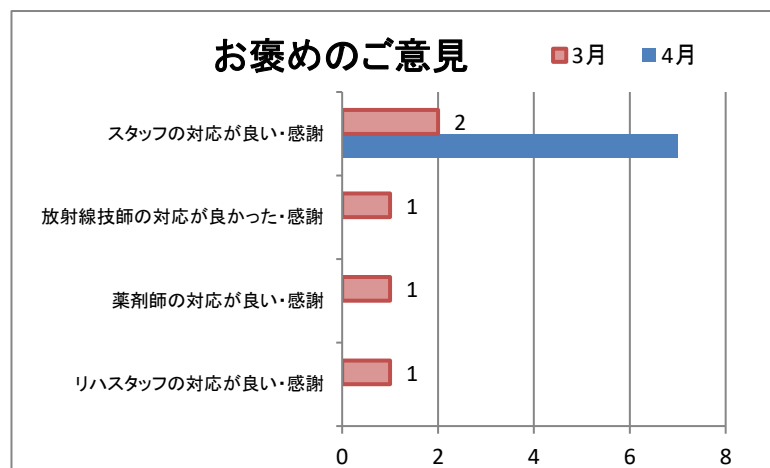
【医師】



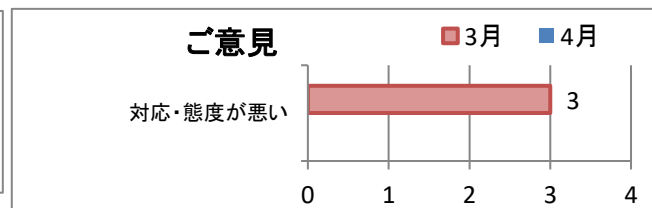
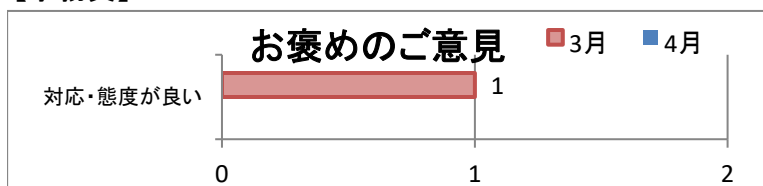
【助産師、看護師】



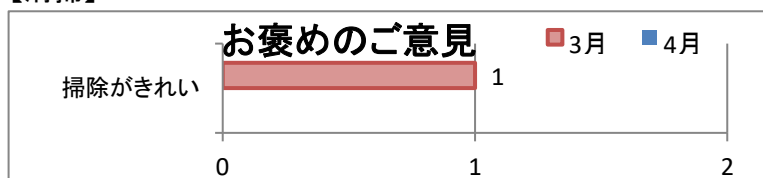
【医師、看護師、事務以外の職員】



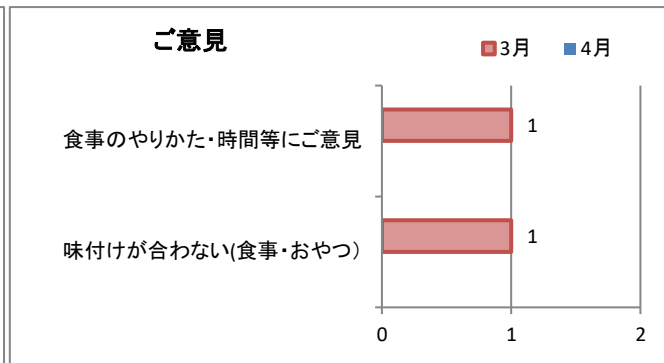
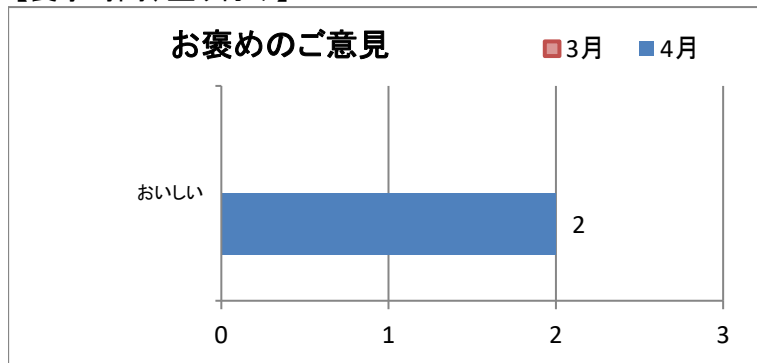
【事務員】



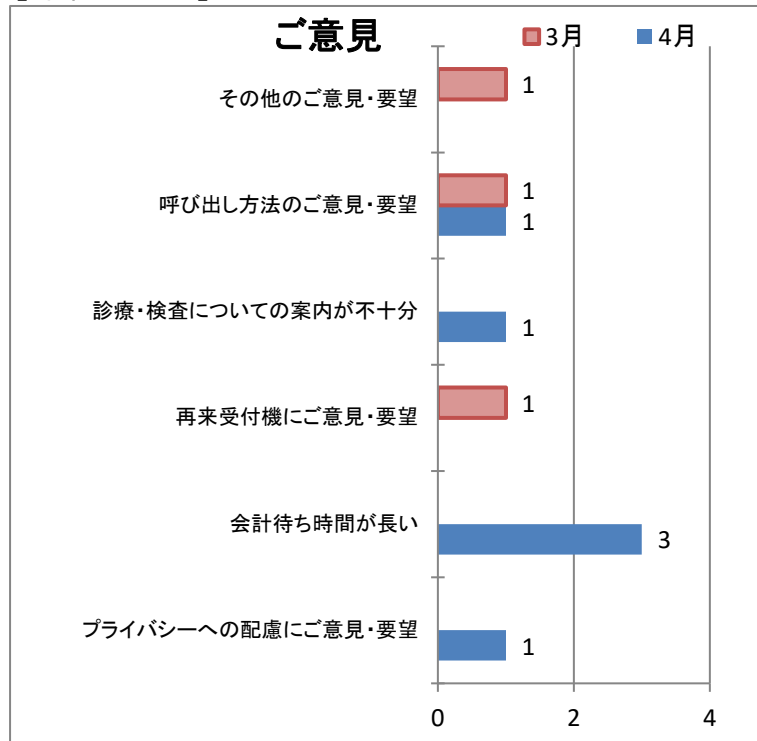
【清掃】



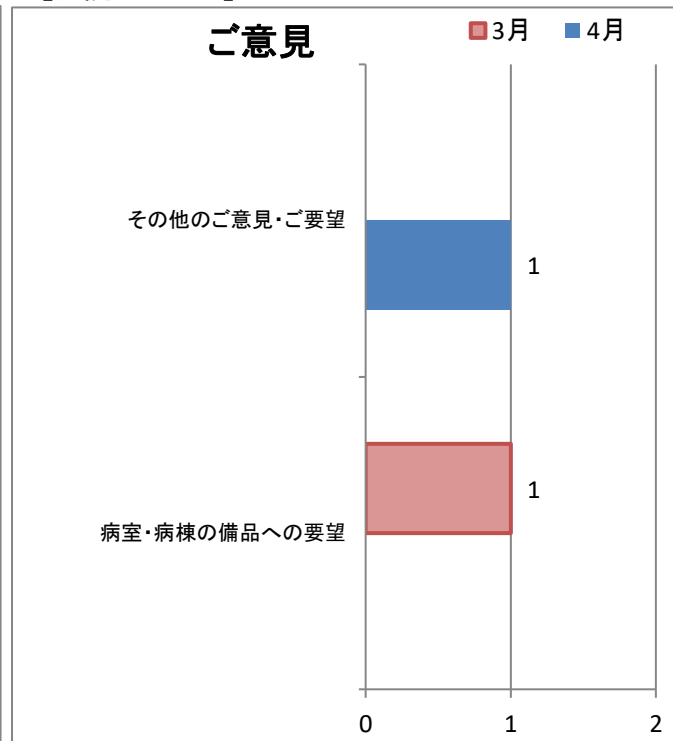
【食事時間、盛り付け】



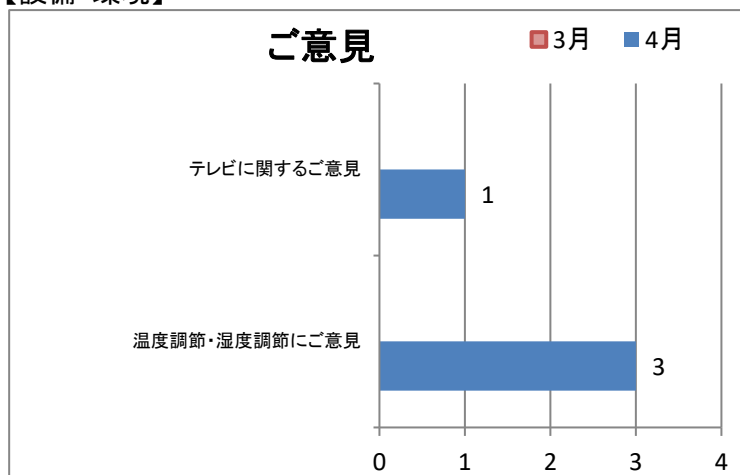
【外来システム】



【入院システム】



【設備・環境】



患者さんからいただいたご意見(2023年4月分)

感謝・お褒め・満足
・子供を2人つれて救急車で小児科を受診しました。待ち時間が長く(こちらの事情で長くなりました)子供たちが騒いでしまい、耐えられなくなった私を助けてくれた看護師さんに本当に心から感謝しています。助けてくださり、話を聞いてくださりありがとうございました。
・コールをしなくても何度も様子を見に来てくださって本当に有難かったです。気配り、目配り、思いやりが素晴らしかったです！お世話になりました。
・(一部抜粋) 癌の早期治療に当たり、7階西病棟にお世話になりました。病棟の先生方、スタッフ、各職務の方々とそれに勝る先生の治療にて無事退院に至りました。皆様の温情ある寄り添い、いたわり、見守られ、支えられての結果だと思います。感謝の限りです。退院後は皆様からご指導を受けました。健康への言葉を忘れず生活致します。本当にありがとうございました。皆様のご健勝お祈り申し上げます。
・緊急でOPEをしないと歩けなくなるところだったと後日両親より聞きました。 迅速な医療・温かい看護・介護はとても印象的であり、私も一人の看護師として退院後、患者さんの傷み、辛さに寄り添えるよう看護の質をより向上して行きたい次第です。

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。

社会福祉法人恩賜財団 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