

当院を利用される患者さま・ご家族の皆さまへ

私どもは、日々研鑽に励み、患者さま、ご家族様により良い医療サービスが提供できるよう努力しております。今回皆様にアンケートをお配りし、意見を願うことになりましたのは、さらにより良い病院を目指すためにさまざまな意見から当院を評価していただきたいと考えたためです。

私どもの配慮が至らずご不便やご迷惑を感じたこと、どんなことをご要望されているかなど、皆さまからの忌憚のないご意見をいただければと思います。

アンケートの結果、お名前を公表することはありません。ぜひ、同封の返信用封筒にて送付をお願いいたします。

調査結果は広報誌に載せてご報告いたします。

ご理解とご協力をお願いいたします。

〇〇病院 院長 〇〇〇〇

1. 患者様の情報を教えてください

性別【 1.男性 ・ 2.女性 】

年齢【 歳】

入院期間 【 ヶ月】

2. 当院を選ばれた理由は何でしょうか？（複数回答可）

1. 自宅に近いから
2. 職場に近いから
3. 施設・設備が良いから
4. ホームページを見て
5. 知人に紹介された
6. 職員が親切だから
7. 以前利用したことがあるから
8. 他の医療機関からの紹介
9. その他

3. 病院を選ばれる際に参考にするのはどのような点でしょうか？（複数回答可）

1. 自宅・職場に近い
2. 施設・設備が良い
3. ホームページやパンフレットなどが充実している
4. 知人の紹介や口コミ
5. 職員の言葉遣いや患者への態度
6. 他の医療機関からの紹介
7. その他

4. 診療計画（入院・治療の計画）について該当するものに○をつけてください。（複数回答可）

1. 特に不満はない。
2. 担当者からの説明が不十分であった。
3. 記載された内容の表現が難しい。
4. 医療提供内容に不足があると感じている。
5. 患者・家族の希望が盛り込まれていないと感じている。
6. その他

具体的なお意見をお書きください。

5. 当院に入院するまでの情報で不足していたと感じるものに○をつけてください（複数回答可）

1. 病院の概要や治療方針などの情報
2. 入院生活に関する情報
3. ご家族のフォロー体制に関する情報
4. 入院費用に関する情報
5. 医師や職員の能力・実績に関する情報
6. 他に、不足していたと感じた情報を教えてください。

具体的なお意見をお書きください。

6. 病院職員が当然として保持すべき能力について、大切なもの上位3つ選択してください。

1. 医療技術や知識
2. 患者・家族へのマナー（態度や言葉遣い）
3. 患者・家族とのコミュニケーション能力
4. 患者の日常の要望への気づきの能力
5. 他の職員とのチームワーク
6. 前向きに努力する姿勢
7. ご家族との連携体制の構築能力
8. 失敗（例えば、苦情や軽度な事故）を隠すことなく報告する姿勢
9. その他

具体的なお意見をお書きください。

7. 選ばれる病院になるために大切なもの上位3つ選択してください。

1. 高い医療技術の提供
2. 優れた設備の保持
3. 他の医療機関や介護施設との密接な関係の保持
4. 病院の理念や医療サービスへの方針を明確に打ち出すこと
5. 家族との密なコミュニケーション（連絡・報告）
6. 患者の希望を取り入れた入院診療計画書の作成と実行
7. 患者の希望を取り入れた入院療養環境の実現
8. おいしい食事
9. その他

具体的なお意見をお書きください。

8. 当院に不足していると感じる点はなんですか？（複数回答可）

1. 患者本位の入院サイクルの実施
2. 患者の入院生活の快適性向上に向けた取り組み
3. 食事
4. 職員のマナー（言葉遣いや態度）
5. ご家族に対する治療計画の説明
6. ご家族に対する患者の病状・治療計画等の報告
7. 病院の理念や方針の表明
8. その他

9. 当院の取り組みで、良いと感じている点はどれですか（複数回答可）

1. あいさつ運動
2. 行事やイベントなどの充実
3. 毎月の患者さんの状況報告
4. 広報誌
5. 家族を交えたカンファレンス（話し合い）の実施
6. 食事メニューの充実（選択食、誕生日食事）
7. 家族懇談会（病院改善のための家族主体の話し合いの場）
8. その他

10. 今後、どのような取り組みを行うことに魅力を感じますか？（複数回答可）

1. 家族懇談会（病院改善のための家族主体の話し合い場）の増加
2. 行事やイベントなどの増加
3. 個々の患者の希望にあわせたサービスへの取り組み
4. ボランティア活動の充足
5. 施設・設備・入院環境の充足
6. お見舞い時間の延長
7. その他

具体的な事例があれば教えてください。

11. 日ごろお気づきになっている疑問点・苦情・要望などを教えてください。（自由記入）