

患者様満足度調査 結果のご報告

外来について

(平成27年7月22日・23日)



盛岡赤十字病院

日本赤十字社

当院では、平成27年7月に患者様満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にご感謝申し上げます。ここに、調査結果の概要を報告致します。

- 配布数 1,077枚
- 回答数 386件(回答率35.8%)

回答いただいた患者様について

(%)

性別



年齢



回答者



総合満足度

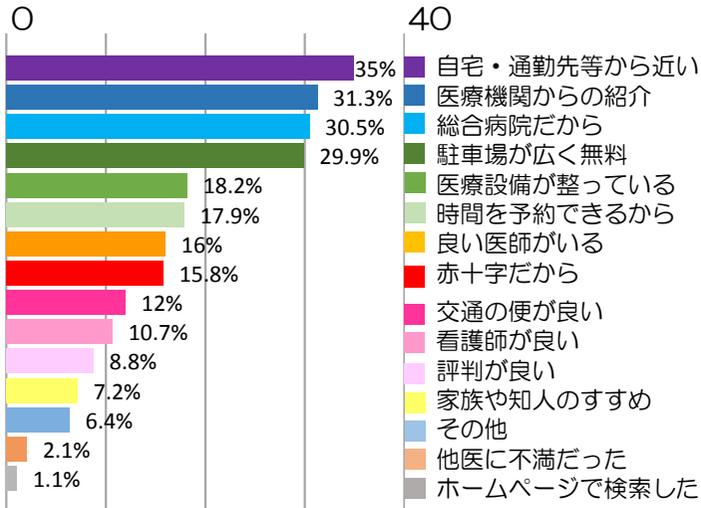


お勧め度



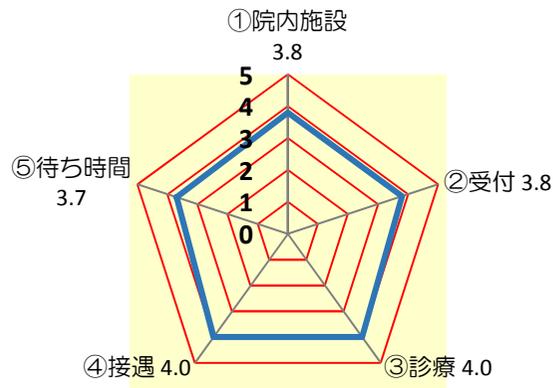
当院を選択した理由(複数選択可)

「自宅・通勤先等から近い」「総合病院」「他医からの紹介」という理由で、当院を選ばれている患者様が多いことが分かります。



総合的な設問に対する満足度 ※5点満点

医療サービスとして重要な5項目についてうかがいました。職員の努力や取組を評価していただけたことを大変うれしく思います。



- ①院内施設 案内、掲示、廊下、階段、駐車場、売店、食堂、待合等
- ②受付 手続、申込、受付の流れ、入院の流れ
- ③診療 診断・治療、質問、薬、医師(看護師)の説明・相談
- ④接遇 プライバシー、各職種の接遇
- ⑤待ち時間 各部門の待ち時間、案内や説明、待ち時間の利用

良い評価をいただいた項目

- 駐車場が無料なのはうれしい
- 総合的な診療は良いと思う、必ず治してくれる
- スタッフが気さくで接しやすい
- 設備が揃っていて何かあった時に安心
- 親切で評判が良い
- 10年前よりはかなり良くなっている
- アンケート実施の姿勢が大変良い
- 救急・手術・お産の後も大変お世話になっている
- 専門医が診察してくれるのが嬉しい
- 車椅子等もきちんと配備される

改善を必要とする項目

- 案内や掲示が分かりづらい
- 駐車場の台数や屋根をもう少し整備してほしい
- 売店が狭い、食堂の味が良くない、トイレが汚い
- 空調管理がされていない
- 受診の流れがわかりにくい
- スタッフの説明が不足している
- プライバシーにもっと配慮して欲しい
- 接遇が悪い、待ち時間が長い

上記のような改善点の記述を131件いただきました。重要性・可能性等を検討し、改善を進めていきたいと思っております。

2015年改善ポイント

来院者の方の不安・不便を解消・・・案内・掲示の改善とプライバシーへの配慮

以前より、受診までの流れや院内掲示が分かりづらといった要望をいただいております。これをうけて、正面受付にコンシェルジュを配置し、受診申込や案内のお手伝いをさせていただいております。また、院内案内図を分かり易く大きく改善を進めます。

また、プライバシーにもっと配慮して欲しいという声をうけまして、外来受診の際の診察室の中待ちを可能な限り廃止させていただくこととなりました。

さらに、待ち時間の有効活用のために外来患者向けの売店を設置、イトインコーナーを設けました。