

# 患者様満足度調査

## 結果のご報告

外来について

(平成28年2月23日・24日)



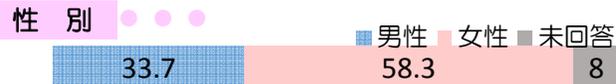
盛岡赤十字病院

日本赤十字社

当院では、平成28年2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。

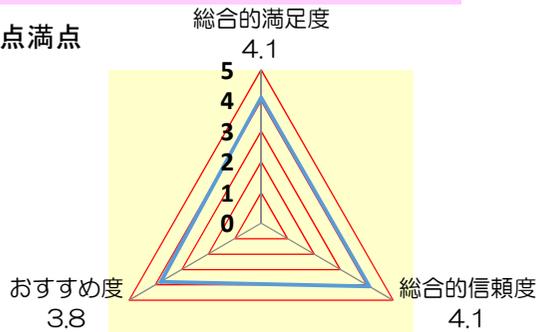
- 配布数 1,016枚
- 回答数 314件(回答率30.9%)

### 回答いただいた患者様について (%)



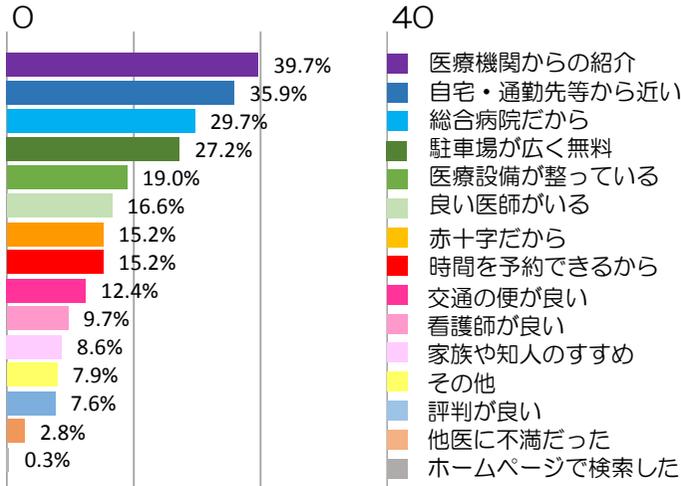
### 総合的な満足度・信頼度・おすすめ度

※5点満点



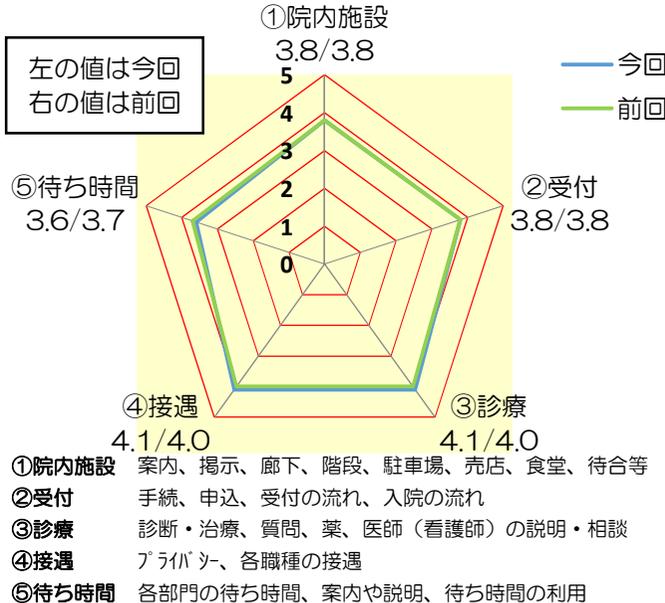
### 当院を選択した理由 (複数選択可)

「他医からの紹介」「自宅・通勤先等から近い」「総合病院」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 プラガター、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

- いつも親切にして頂き、感謝している
- 案内表示や掲示物が目がつくところにあり良い
- 医師・看護師とも、とても感じ良い
- 待合室に季節の写真が掲示されており心が和む
- 初診時に案内してくれる人がいるのでありがたい
- 病棟も綺麗で、皆さんに良くしてもらった
- 出産した場所でもある為、安心して通院できる
- これからも何かあった時は必ず来たいと思います
- 術前の説明も丁寧で良い
- 貴院で癌を発見出来、とても感謝しております
- 他の総合病院より会計等が早いです

### 改善を必要とする項目

- 駐車場からやや遠い 車間の白線が見えない
- エレベータが狭い
- 椅子が固い 曲がっていても直さない
- 外来時、どこで待てば良いかわかりにくい
- 質問や相談をしたいが、忙しそうで質問しづらい
- プライバシーにもっと配慮して欲しい
- 予約をしていても待ち時間が長い
- 接遇面（態度・挨拶）で、人によって差がある

上記のような改善点の記述を147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。

## 2016年改善ポイント

### 患者さまが必要な情報とサービスを病院としての職員教育

以前より検討課題としておりました正面玄関内の掲示を、患者さまが本当に必要とする情報を絞り、見易く掲示をおこなう様に改善しました。また、医療への協力を得られるような掲示も推進し、医療事故防止に努めております。

病院スタッフへの教育にも取り組んでおり、患者さまへの接遇研修や院内急変時に備えた一次救命処置の研修をほぼ全ての職員が受けるようにしております。

全ては患者さまへの院内サービス・医療の質の向上のためにこれからも努力してまいります。