

患者様満足度調査 結果のご報告

外来について

(平成28年7月20日・21日)



盛岡赤十字病院

日本赤十字社

当院では、平成28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。

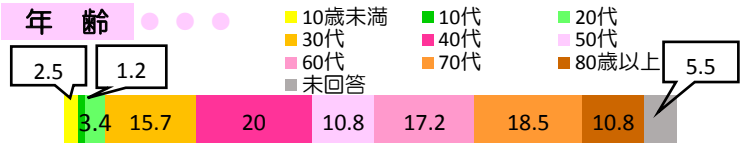
- 配布数 1,016枚
- 回答数 344件 (回答率34%)

回答いただいた患者様について (%)

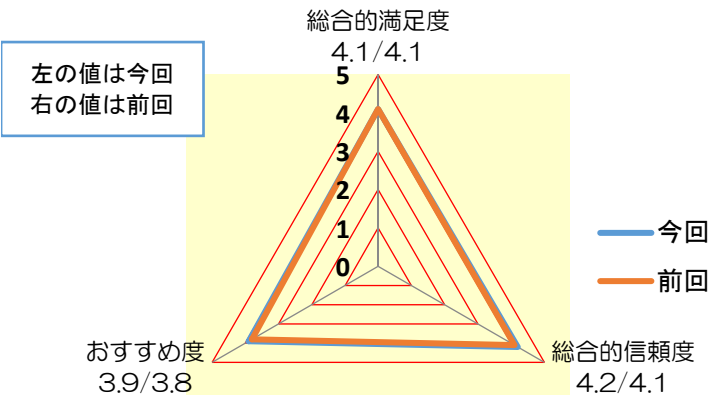
性別



年齢

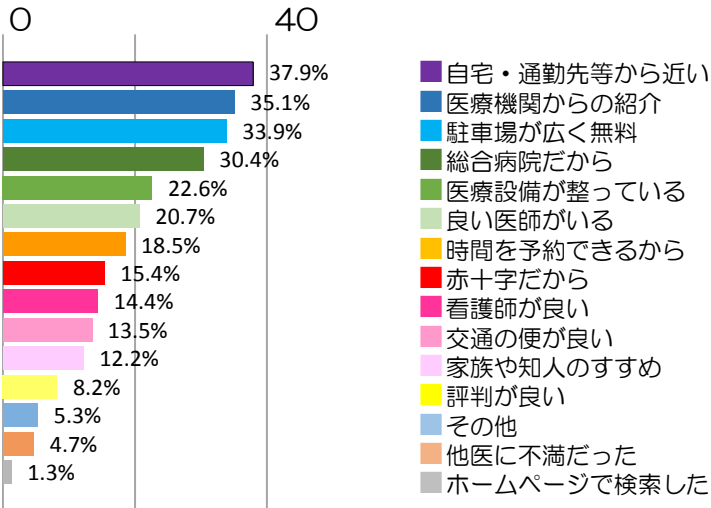


総合的満足度・信頼度・おすすめ度 ※5段階



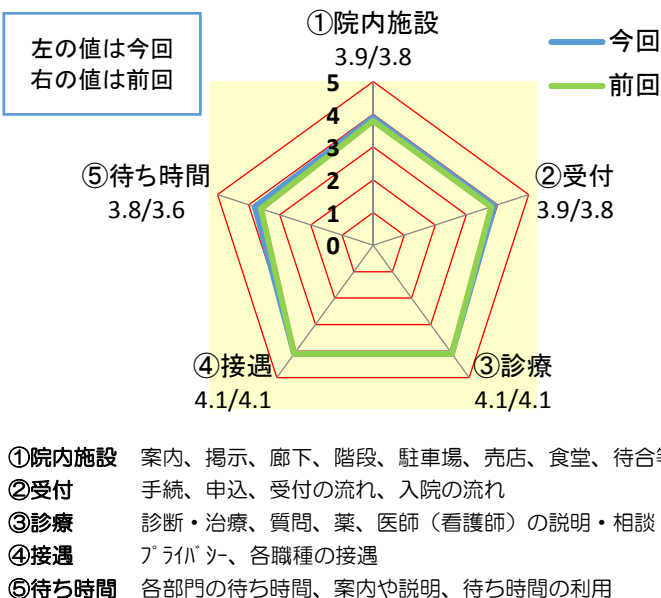
当院を選択した理由 (複数選択可)

「自宅・通勤先等から近い」「他医からの紹介」「駐車場が無料」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段階

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。



良い評価をいただいた項目

- 医師の言葉で心も明るくなり生きる喜びを感じる
- 職員の声掛けがあって良い
- 案内係の方が親切に教えてくれるので助かる
- 忙しい中でも親切な行動と言葉がある
- 納得して安心して受診できる
- 今後も調査を継続して満足度を高めてもらいたい

改善を必要とする項目

- プライバシーにもっと配慮して欲しい
- 忙しそうで質問しにくい、冷たい
- 空調の管理が悪い
- 駐車場が少ない
- 案内図が小さくて分からない
- 会計間違いとその後の病院対応を見直して欲しい
- バス利用だと少し不便
- 待合室にウォーターサーバーが欲しい
- 椅子が固く、間隔が狭い
- 受診手続きについて、初診の方には分かりづらい
- 受付の方の声が小さく聞こえづらい
- 電話の対応で悪い方がいる
- 予約をしていても待ち時間が長い

上記のような改善点の記述を191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

来院者の利便性改善を目指して

利便性改善のために正面玄関に外来診療の様々な疑問を解消できる案内パンフレットを置き、トイレに受診ファイルを置くスペースを設けました。

さらに、検査部門の採血に関して様々なご意見をいただき、車椅子優先スペースを設け、待ち時間短縮の応援体制の構築等の取組を進めております。

しかし、外来診療特に患者数が多い産婦人科の待ち時間に対するの意見が多いので、分析・改善策の検討を進めて参ります。職員への接遇・プライバシー教育も継続して行っております。