

患者様満足度調査 結果のご報告

外来について

(平成29年8月9日・10日)



盛岡赤十字病院

当院では、平成29年8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 枚
●回答数 201件(回答率 %)

回答いただいた患者様について

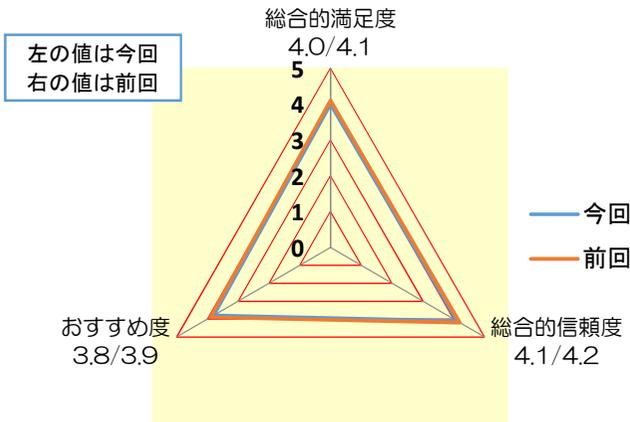
性別



年齢

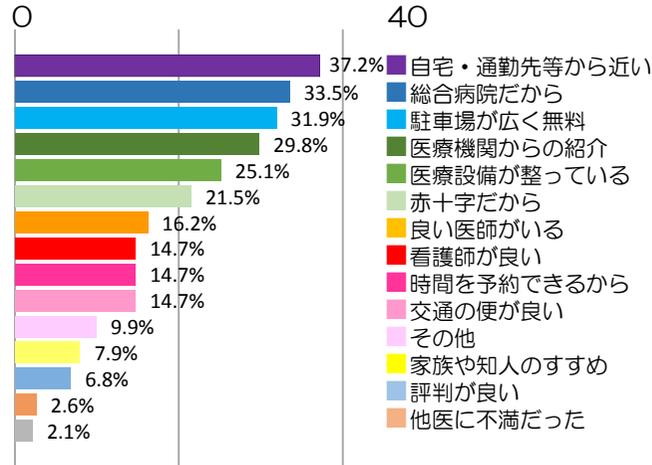


総合的な満足度・信頼度・おすすめ度 ※5点満点



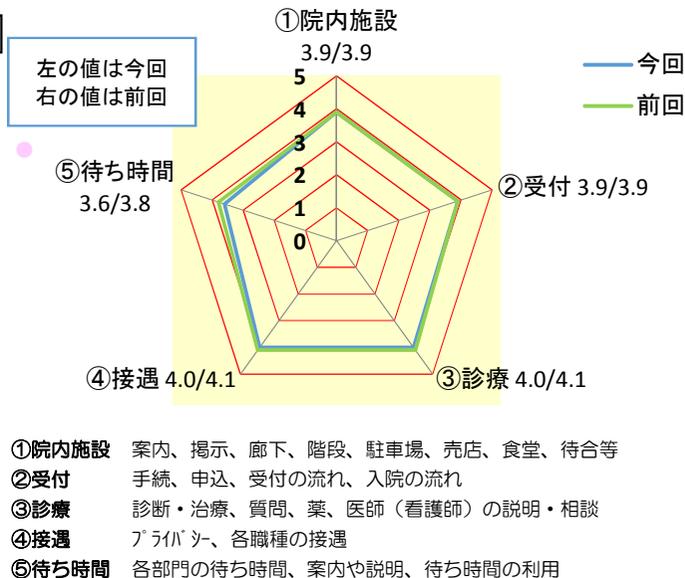
当院を選択した理由 (複数選択可)

「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。



良い評価をいただいた項目

- 広い廊下、十分な待合スペース、どれも良い
- 震災後、外科病棟に一週間入院したことがあり、先生・職員の皆様に大変親切にして頂きました窓口の対応が良い
- 6~7年間手術してからお世話になっていて初めて「お身体の具合どうですか」と問われ、今までに無かった事なので嬉しかった
- コンビニ(売店)が使いやすく良いと思う
- 廊下がきれいですね
- カモに癒やされます

改善を必要とする項目

- 予約をしても待ち時間が長い(診察後も含む)
- 待ち時間についての説明が無い
- 駐車場から病院まで遠い、坂が有り大変
- 待合スペースの椅子の高さが低く、固い
- 入院受付の流れが分かりにくい
- 医師への質問で聞きづらい時がある(先生による)
- 職員に笑顔が無い、もっと明るく接してほしい
- 職員の電話対応時と現場での話が合わないことがある
- 問診を何度も記入させず、各科で共有してほしい
- エレベーターが狭い

上記のような改善点の記述を93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。

2017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。