

# 患者様満足度調査結果

## 外来について

(平成30年7月26日・27日)

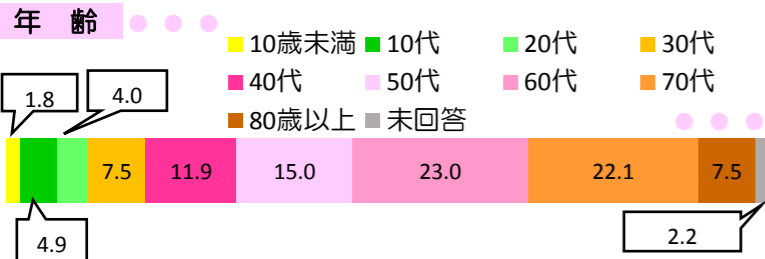
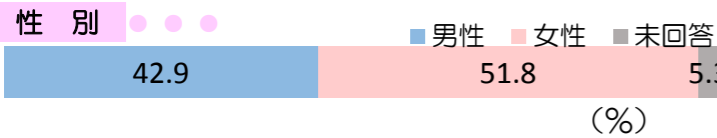


盛岡赤十字病院

当院では、平成30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。

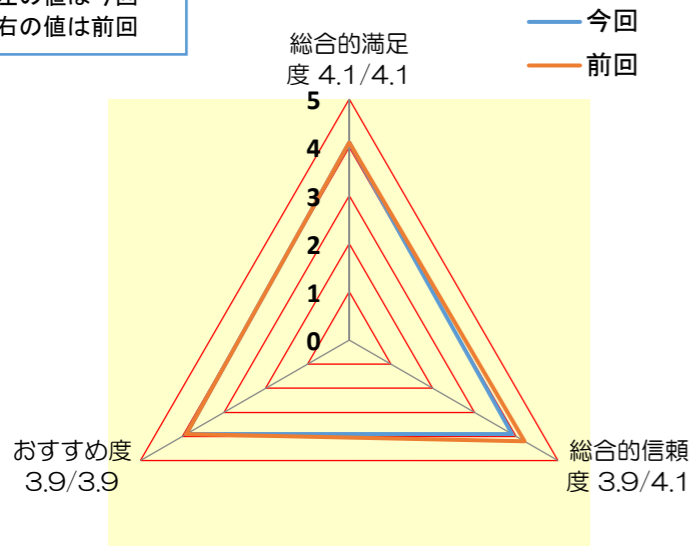
●回答数 246件

### 回答いただいた患者様について



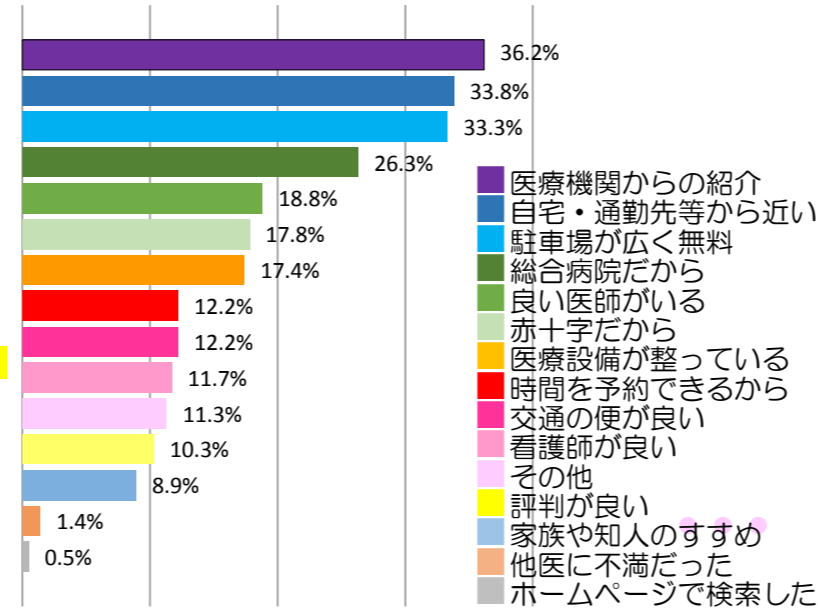
### 総合的な満足度・信頼度・おすすめ度 ※5点満点

左の値は今回  
右の値は前回



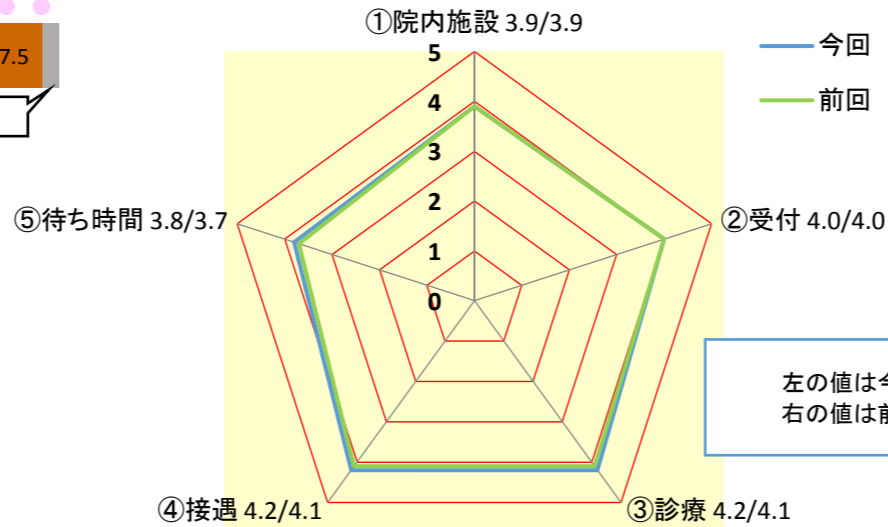
### 当院を選択した理由 (複数選択可)

「他医からの紹介」「自宅・通勤先等から近い」駐車場が広く無料」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 プライベート、各職種との接遇
- 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

- 駐車場が広くて使いやすいです。
- 売店が受付の近くにあると良いです。
- 会計がスムーズで良いと思います。
- 医師が忙しそうなおとき、看護師さんが優しくフォローしてくれました。

### 改善を必要とする項目

- 掲示物の字が小さい。
- 駐車場から遠くて坂道がキツイ。ラインが見えない。
- レストランのメニューが少ない。場所が分かりづらい。
- 外来エレベーターが狭く危ないと思います。
- 先生によっては待ち時間が長すぎる。
- 個室の診察室なのに隣の扉が閉まっておらず、前の患者の説明が聞こえている。自分のことも聞かれているかと思うと気持ち悪い。
- 検査結果のコピーがほしい。
- 人間ドッグについて、胃カメラもお願いします。

## 改善のポイント

一時期に比べると院内の掲示物は、だいぶ整理されたように思いますが、来院者から見ると、まだまだ多かったり、見えづらかったりするのかもしれない。さらに工夫を重ねて改善に努めましょう！

駐車場やレストランに関するご指摘など、病院に求められている付加価値やアメニティの充実については、真摯に向き合っており、できることから確実に対応してまいります。