

# 患者様満足度調査 結果のご報告

## 入院について

(平成27年7月1日～31日)



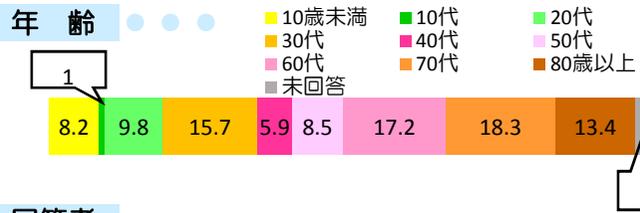
盛岡赤十字病院

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。

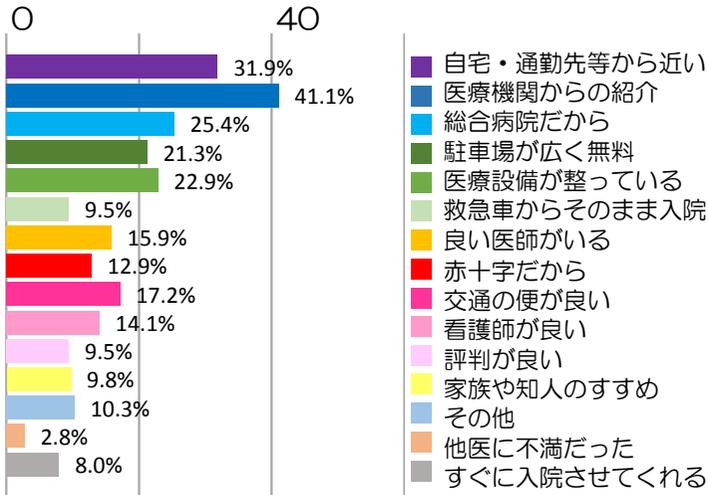
- 配布数 466枚
- 回答数 389件(回答率83.4%)

### 回答いただいた患者様について (%)



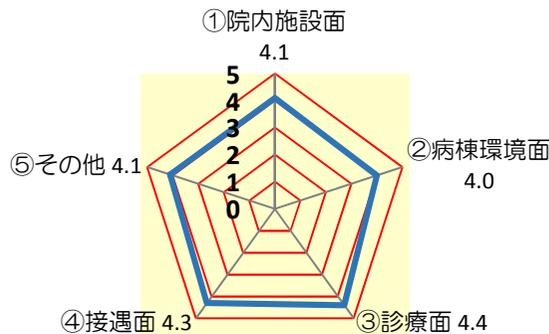
### 当院を選択した理由(複数選択可)

「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 案内表示、廊下階段、駐車場、売店、自動販売機、清掃病室・病棟設備、照明、清潔、面会
- ②病棟環境 診断・治療、質問、薬、医師(看護師)の説明、医療安全
- ③診療 プライバシー、各職種の接遇
- ④接遇 事務の説明、転院先支援、入院案内パンフ分かりやすさ
- ⑤その他

### 良い評価をいただいた項目

- 安心して楽しく、快適な入院生活を過ごせた
- 親切丁寧に対応していただきました
- 周囲の木々に心を慰めていただきました
- この状態が維持できれば素晴らしいと思う
- 設備(エアコン等)が整っていて良い
- 数年前に比べて対応が良く、過ごしやすさい
- 食事がおいしく安心して食べられる
- 静かな環境で、パジャマ等の貸出が大変便利

### 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
- 入退院専門の説明部門の様なものがあれば良い
- 自販機、シャワー室、風呂、冷蔵庫の造設を希望
- 無料の水、お茶、個人用の足拭きマットがほしい
- 説明様式を絵や図でもっと分かり易くしてほしい
- ネームプレートの字が小さくて見えない
- フリーWi-Fi環境が欲しい、病棟まで遠い
- 看護師が少なく多忙で笑顔がない、怒られた
- スタッフの私語や携帯電話の通話がうるさかった
- スタッフの対応に個人差が有る、教育してほしい
- 建物が老朽化している、食事に研究が必要

上記のような改善点の記述を68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

患者様やご家族の状況に合った温かな対応を・・・  
—様々な職種と一緒に研修—

医師や看護職を始めとする病院職員の接遇に関するご意見を受けて、今年度は全職員で接遇研修を複数回実施しました。実際の場面で、相手の立場になり病院職員としてどのような対応をすべきか多職種で考え、理想に近づけるように努力しています。また、患者相談体制を充実させ、「がんサロン(月・木の週2回)」を開設しました。

入院にあたって必要な物品については、以前よりタオル類や寝衣の貸出をしておりましたが、口腔ケア用品等のアメニティグッズも充実してきました。