

患者様満足度調査 結果のご報告

入院について

(平成28年7月1日～31日)



盛岡赤十字病院

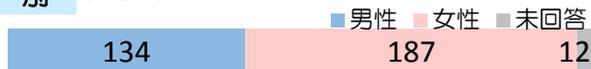
日本赤十字社

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。

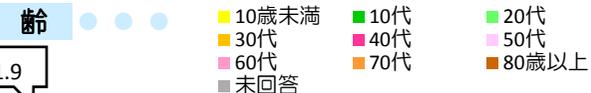
- 配布数 486枚
- 回答数 333件 (回答率69%)

回答いただいた患者様について (%)

性別



年齢



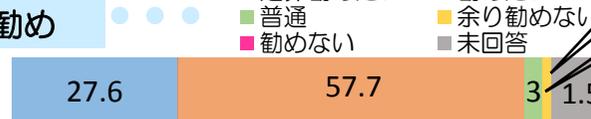
回答者



総合満足度

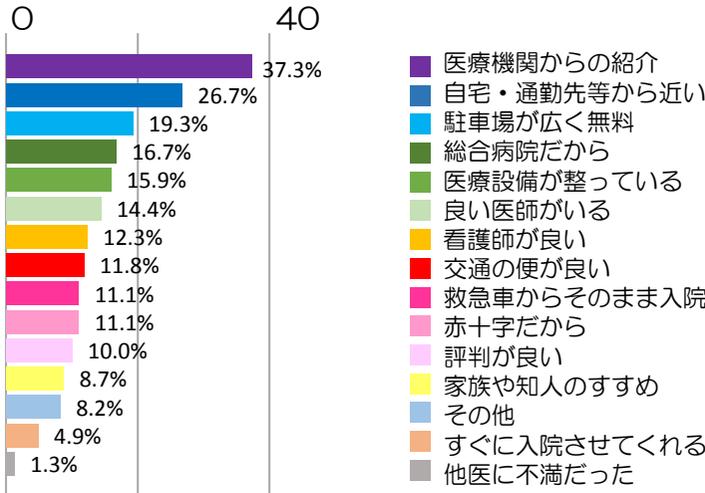


お勧め



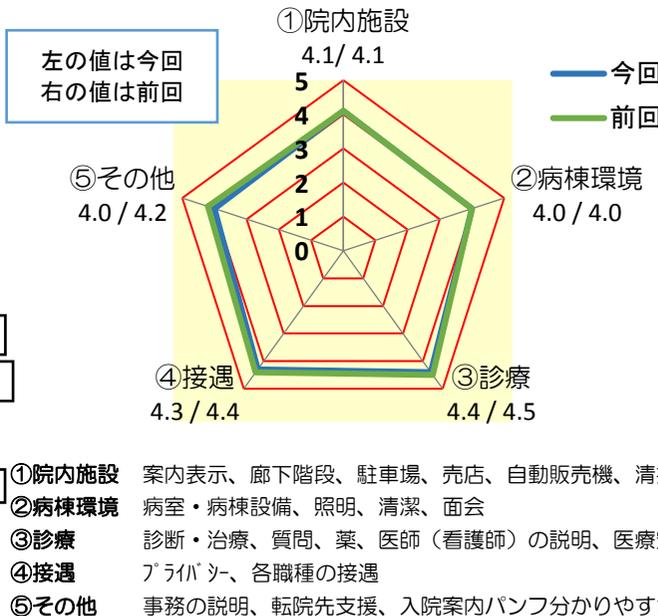
当院を選択した理由 (複数選択可)

「他医からの紹介」「自宅・通勤先等から近い」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

- 身体面や精神的にも助けていただきました
- 看護師さん方々の親切には心おぼやきました
- 不安な時でも先生方の説明が良かった
- 色々なサポートで快適な入院生活でした
- 以前よりも清掃が行き届いていた
- がんサロンでボランティアと話せて良かった
- 病院食の評判は良いです
- 以前入院した時よりも対応が優しく、心遣いがあり、安心して入院できました。

改善を必要とする項目

- 医療費について事前に説明が無かった
- 症状を年齢のせいにしてショックだった
- 一部のトイレで不備がみられた
- 空調が良くなかった
- 病室に冷蔵庫があると良いと思います。(多)
- 面会中、時間になるといきなり電気が消えた
- 看護師に話しかけづらい雰囲気があった
- スタッフ間の情報共有をしっかりとほしい
- 医師からの診断、施設の説明等がこちらから話をしないと対応してもらえなかった

上記のような改善点の記述を44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

入院患者様の療養環境の改善に向けて

入院予定患者様の待ち時間の短縮のために、病棟に入院案内係の担当者を配置しております。また、入院にあたって必要な物品(アメニティ)の説明が分かりづらいとのご指摘をいただきましたので、説明担当者を配置致しました。これにより入院用レンタル病衣・アメニティグッズ借用の説明が充実することを期待しております。入院支援センターの対象患者も徐々に増えており、患者様からは不安軽減や入院説明が理解できた等の好意的な意見をいただいております。