

患者様満足度調査 結果のご報告

入院について
(平成29年7月)

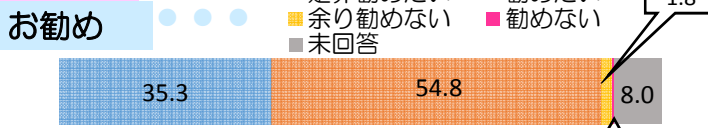
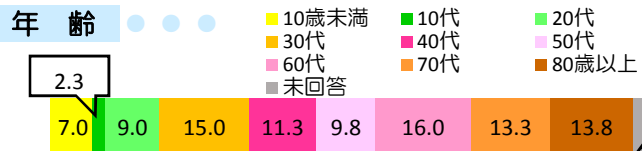


盛岡赤十字病院

当院では、平成29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。

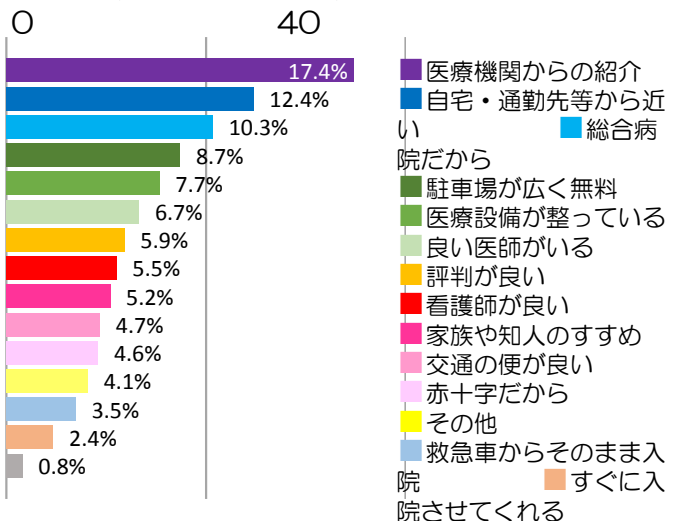
- 配布数 521枚
- 回答数 400件(回答率77%)

回答いただいた患者様について (%)



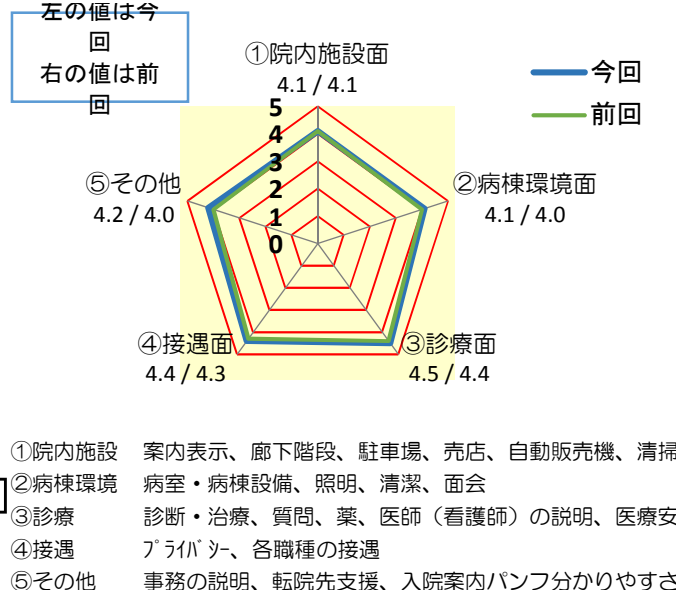
当院を選択した理由(複数選択可)

「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。



良い評価をいただいた項目

- どの看護師さんも親身に接してくれ感謝です
- 信頼出来るスタッフが揃っていて話しやすい
- 入院時、進行工程についてメモ書きで詳しく説明があり、分かり易く非常に良かった
- 衣装ケースやロッカーが新しくなり、快適
- とても感じの良い病院だと思いました。退院後も通院や検査などで利用したいです
- 静かでゆったり入院ができたと思う
- 皆様の笑顔と明るくキビキビした動きに励まされた

改善を必要とする項目

- 消灯時間後のナースステーションの盛り上がり気がなくなったことがある
- 病室のカーテンが薄いため、早朝目が覚めた
- 清掃時、カーテンをいきなり開けられてビックリすることがある
- 面会の時間が20時位までになるとうれしい
- シャワー室に滑り止めを置いてほしい
- 食事の時に何度か不備があったことが残念(スプーンがついてない、牛乳がつかない等)
- 紙パックの牛乳のストローがあげにくい

上記のような改善点の記述を13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ひます。

2017年改善ポイント

「また来たい」と思ってもらえる病院になるために
物心両面に心のこもった対応を・・・

入院センターの稼働開始や入院案内の見直しなど、
患者さんの利便性・満足度向上へ向けた取り組みを開始しております。

従来の各種チームに加え、認知症サポートチームの
活動も軌道に乗り始め、患者さんのニーズに応えています。

接遇研修会や接遇自己チェック(ホットクロス推進
チーム)の実施など、接遇の向上に向けた取り組みも
継続しています。職員ひとりひとりが相手(患者さん
やその家族など)の立場に立って、気持ち良く過ごして
もらえるよう心がけたいものです。