

# 患者様満足度調査結果

## 入院について

(平成30年7月1日~31日)



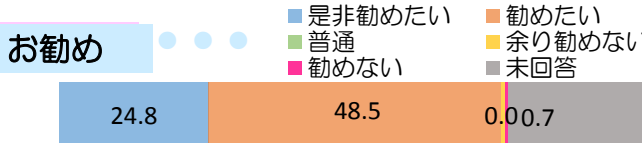
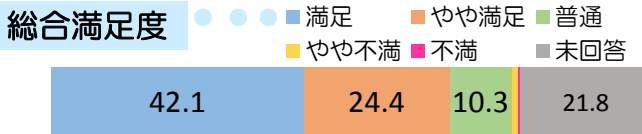
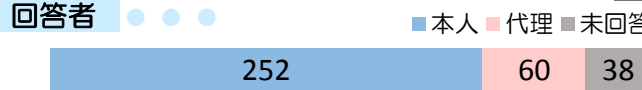
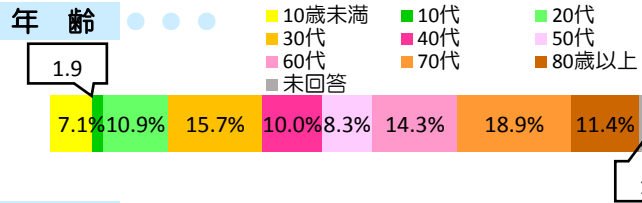
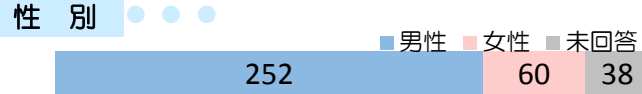
盛岡赤十字病院

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。

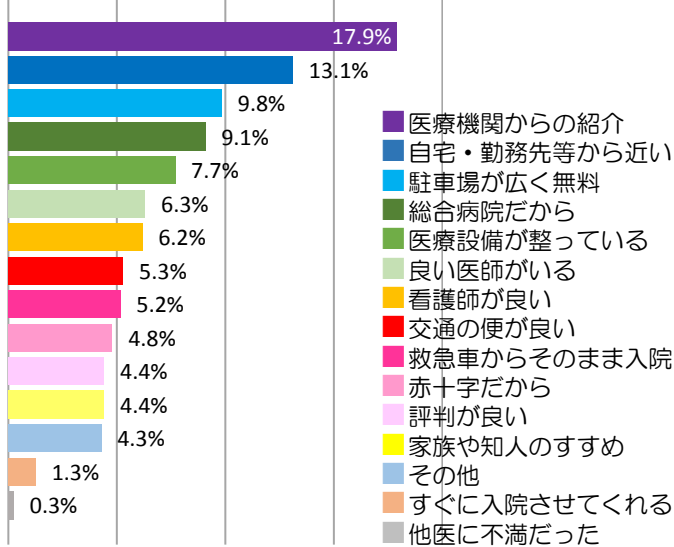
- 配布数 391枚
- 回答数 271件(回答率69%)

### 回答いただいた患者様について (%)



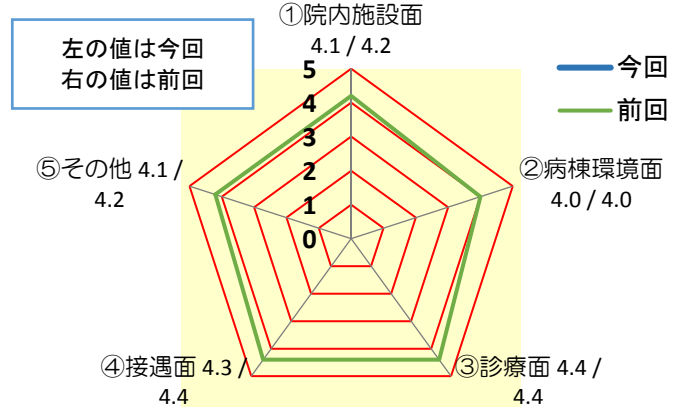
### 当院を選択した理由(複数選択可)

「他医からの紹介」「自宅・勤務先等から近い」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
- ②病棟環境 病室・病棟設備、照明、清潔、面会
- ③診療 診断・治療、質問、薬、医師(看護師)の説明、医療安全
- ④接遇 プライバシー、各職種の接遇
- ⑤その他 事務の説明、転院先支援、入院案内パンフ分かりやすさ

### 良い評価をいただいた項目

- 早口だと聞きとれにくいですが、皆さんゆっくり話してくれてよかったです。
- 初めての入院、手術にも関わらず、献身的に看病して頂きました。感謝申し上げます。
- 中庭のカモの親子がとても心をなごませてくれました。
- すぐ病状や体調に変化があると連絡をもらえて、対応の良さに感謝しています。

### 改善を必要とする項目

- 会計が遅くて困りました。
- 食事の時のご飯が少ないし前よりおかずが少くない
- 車があればOKだが、交通の便が少し、
- 院内放送、見る時間がない。紙にしてほしい
- 個室を利用した際、コットの置き場がエアコンの風が当たる所で気になりました。ベッド、TV等も、もう少し使いやすい位置にしてほしいと感じました。

重要性・可能性等を検討し、改善を進めていきたいと思えます。

## 改善のポイント

丁寧な説明や、やさしい言葉遣い、親切的な振る舞いなど、患者さんが気持ちよく病院での時間を過ごせるように心がけましょう。