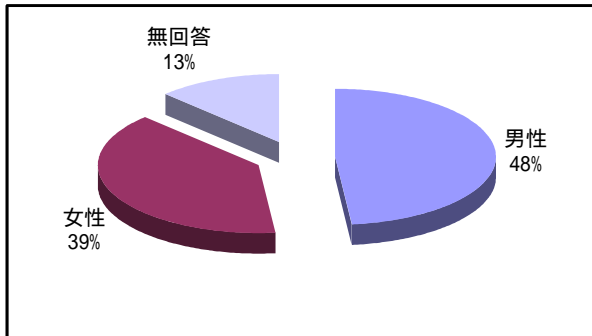


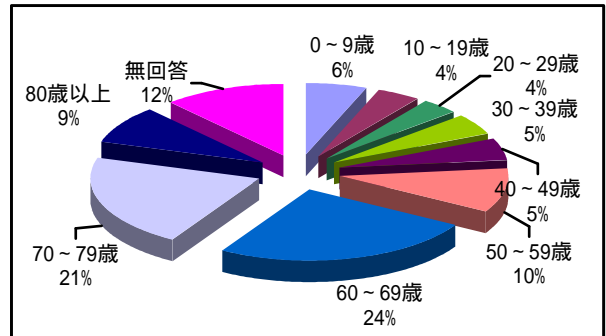
患者満足度調査 外来

【1】患者さん自身について

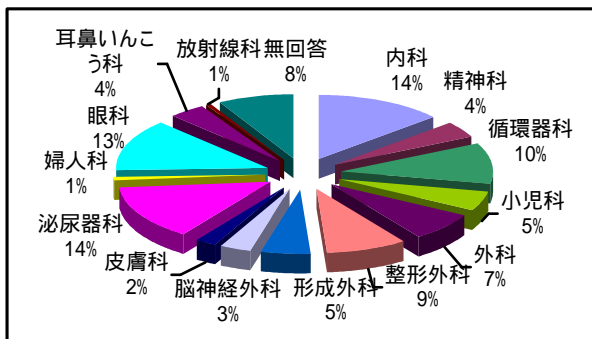
性別



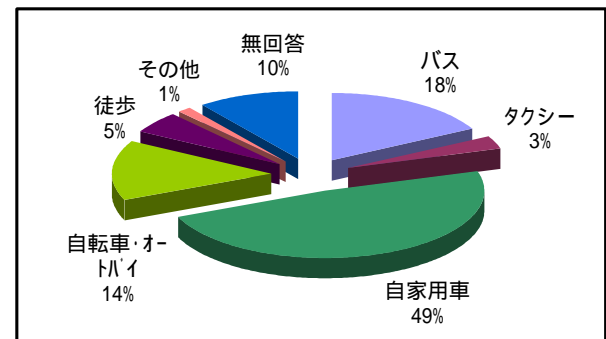
年齢



受診科



来院方法

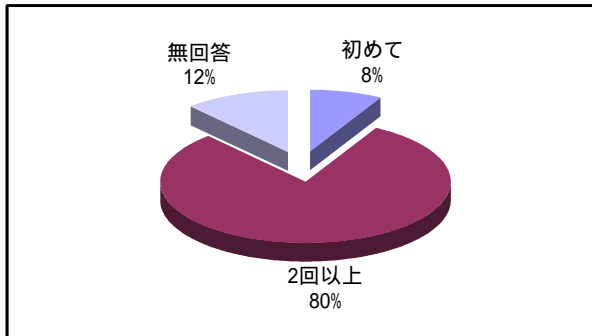


患者満足度調査 外来

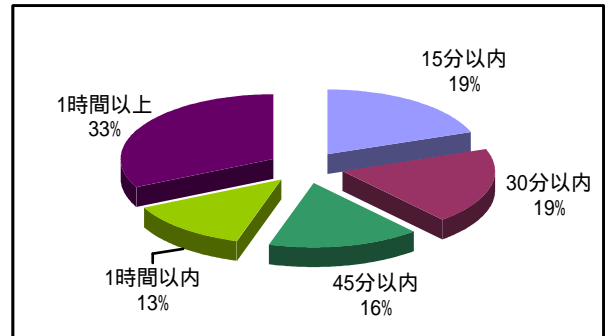
患者満足度調査 外来

[2] 通院回数と待ち時間について

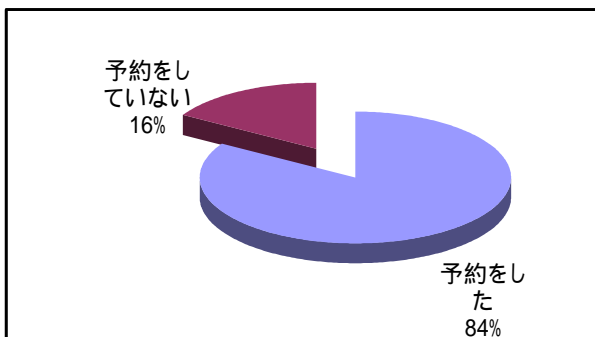
通院回数



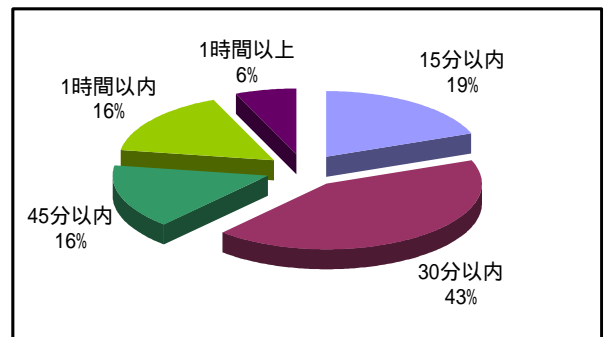
(初診) 受付から診察までの待ち時間は？



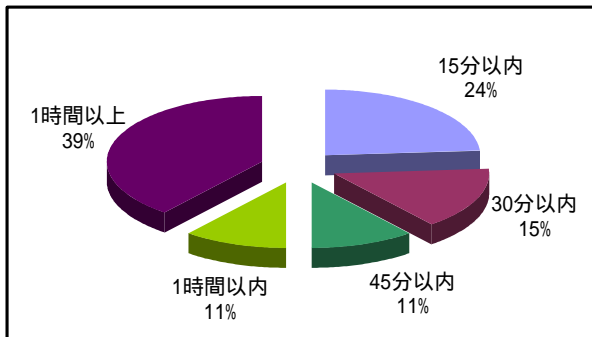
(2回以上) 予約について



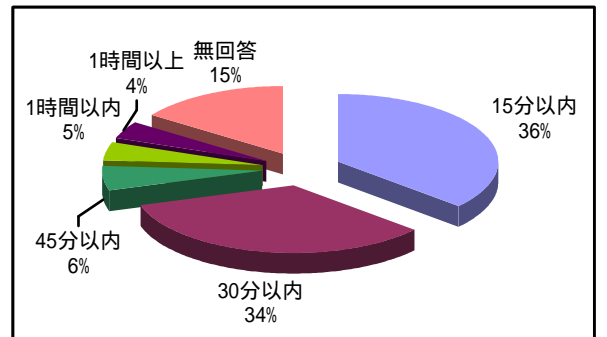
(予約あり) 受付から診察までの待ち時間は？



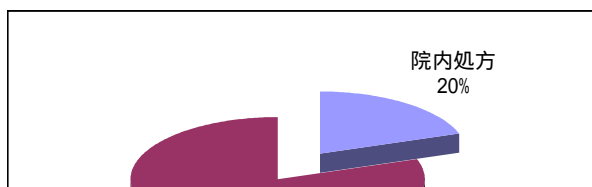
(予約なし) 受付から診察までの待ち時間は？



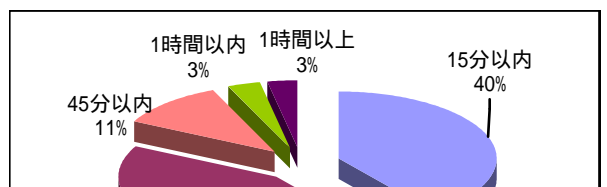
診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間は？



処方について



会計から院内処方の待ち時間は？



患者満足度調査 外来

院外処方
80%



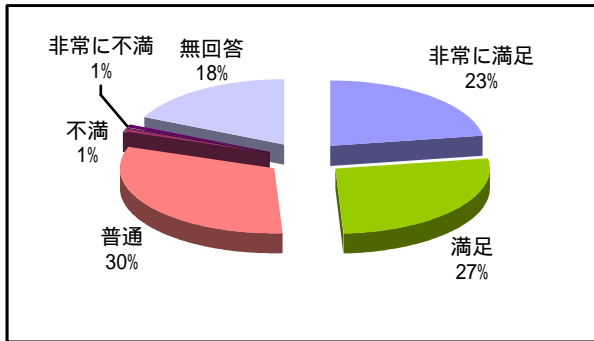
30分以内
43%



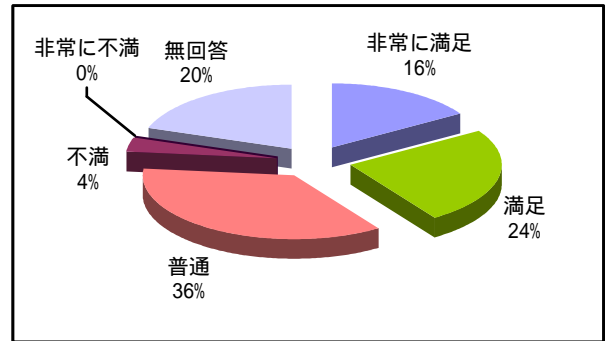
患者満足度調査 外来

[3] 施設・設備について

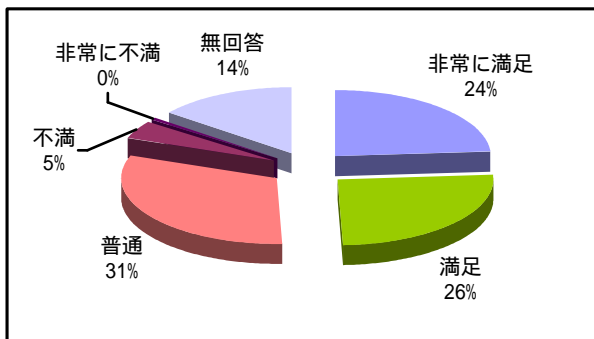
施設の案内表示



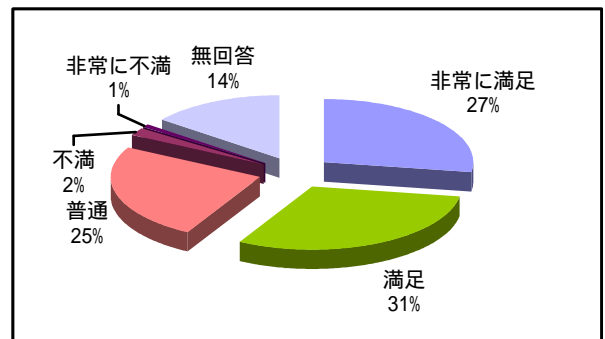
院内の情報提供



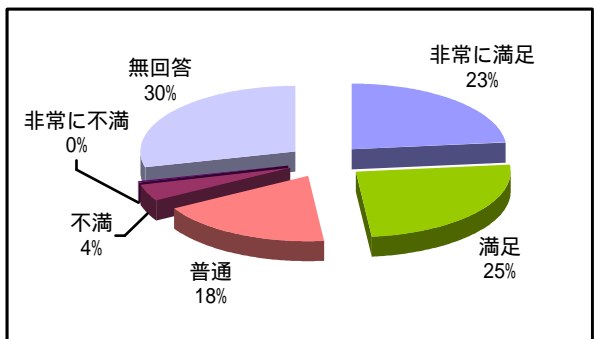
院内の温度



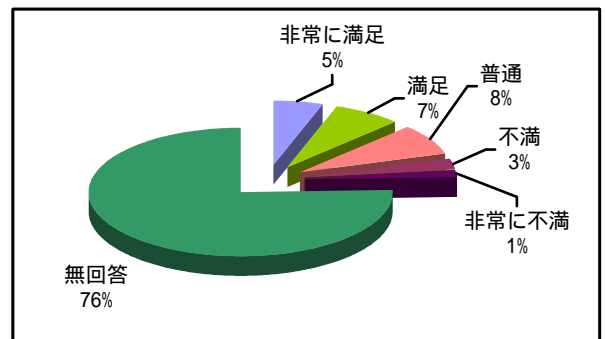
院内の清掃状況



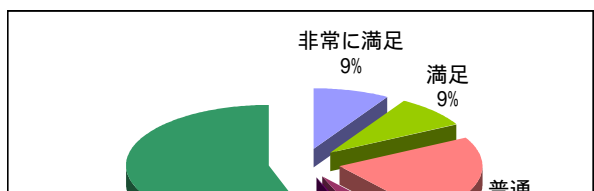
駐車場の誘導



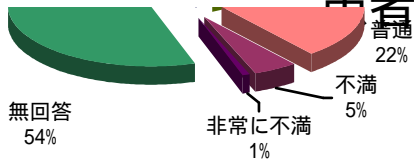
院内食堂



院内売店の品揃えや価格、接客



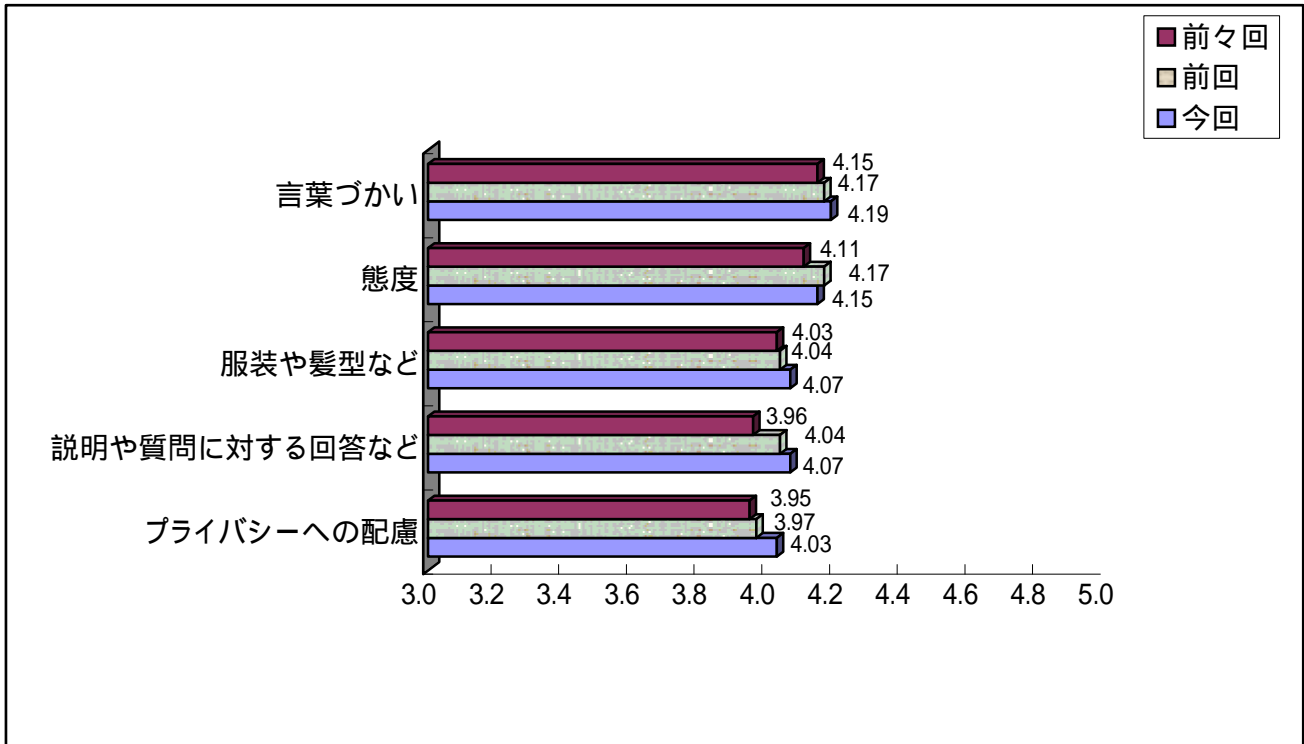
患者満足度調査 外来



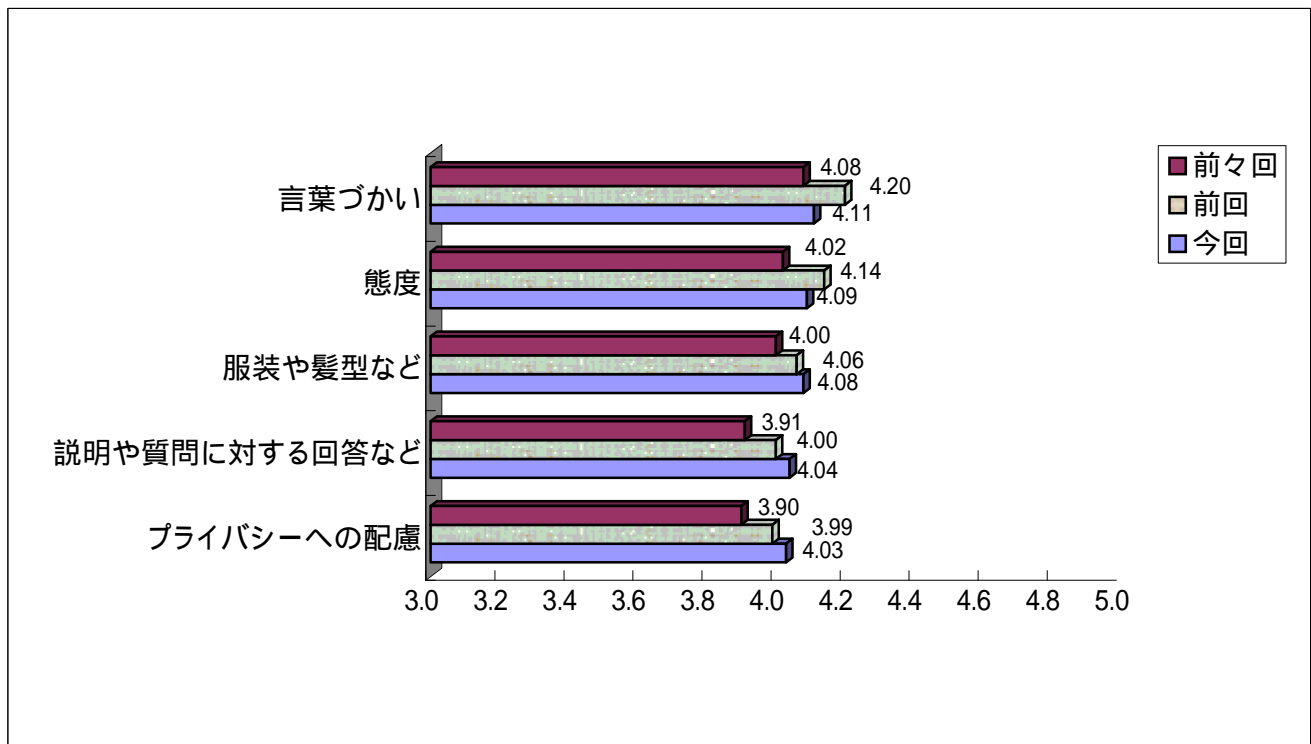
患者満足度調査 外来

【4】職員の態度について

医師の態度などについて



看護師の態度などについて

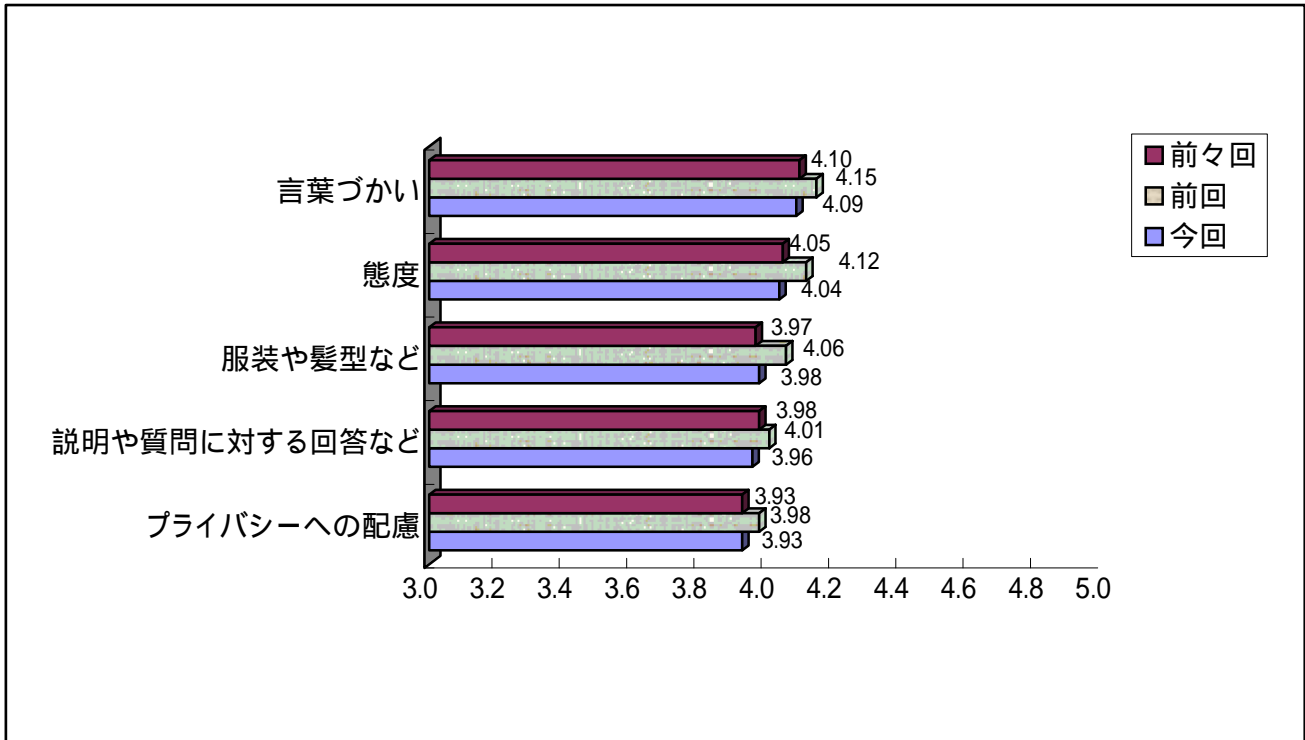


患者満足度調査 外来

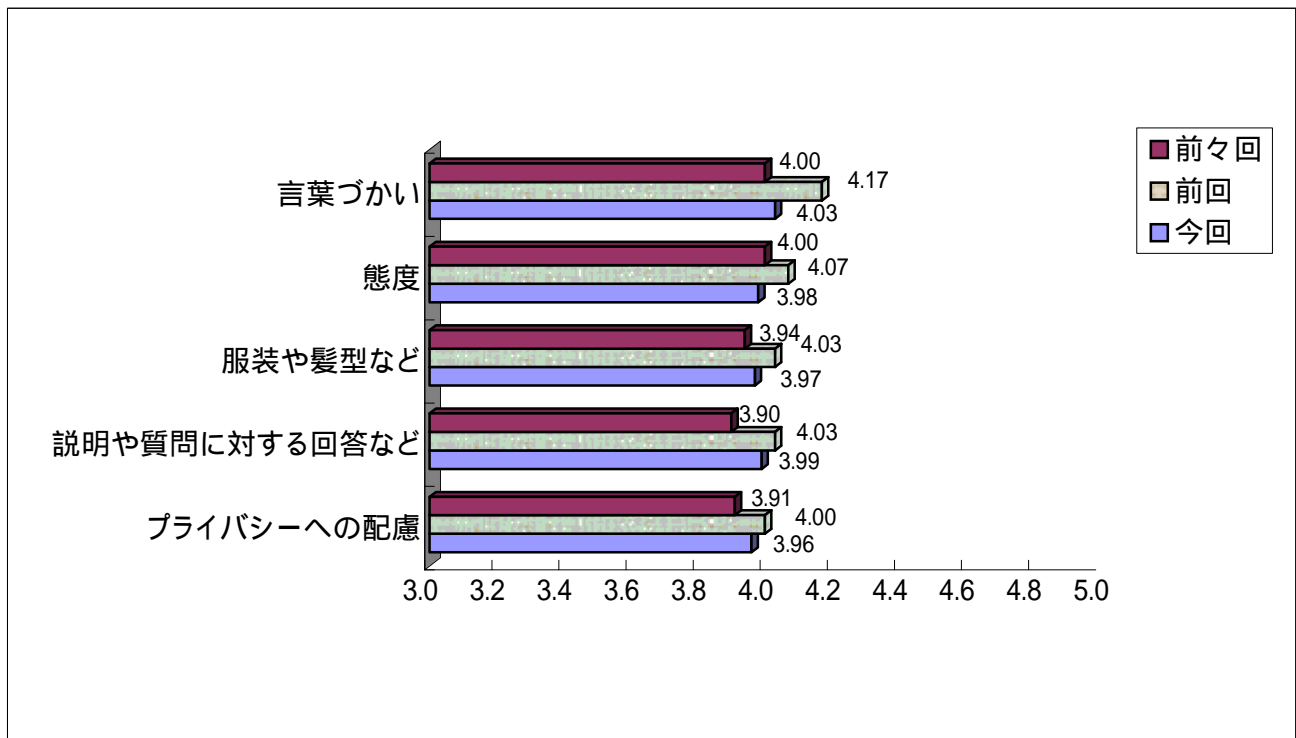
点数は、各回答内容について「非常に不満」1点、「不満」2点、「普通」3点、「満足」4点、「非常に満足」5点として換算し、満足度を出しました。

患者満足度調査 外来

医療技術職員の態度などについて



受付や事務職員の態度などについて



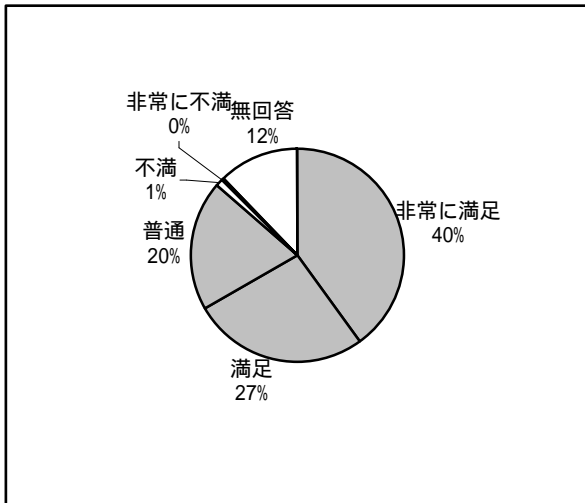
患者満足度調査 外来

点数は、各回答内容について「非常に不満」1点、「不満」2点、「普通」3点、「満足」4点、「非常に満足」5点として換算し、満足度を出しました。

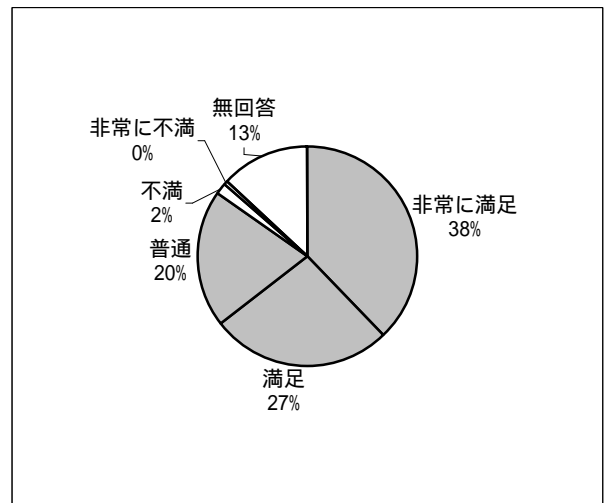
患者満足度調査 外来

[4] 職員の態度について (医師)

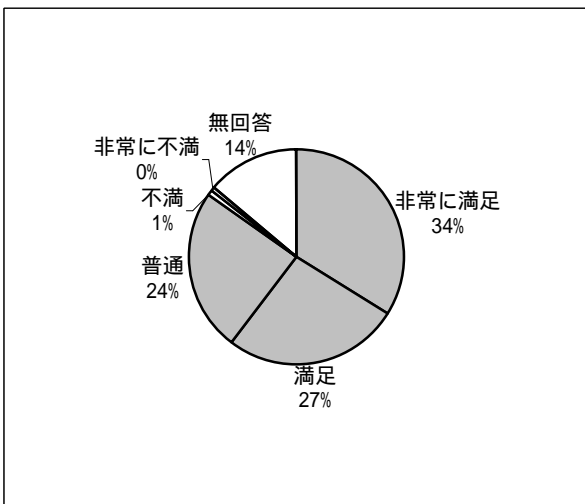
言葉づかい



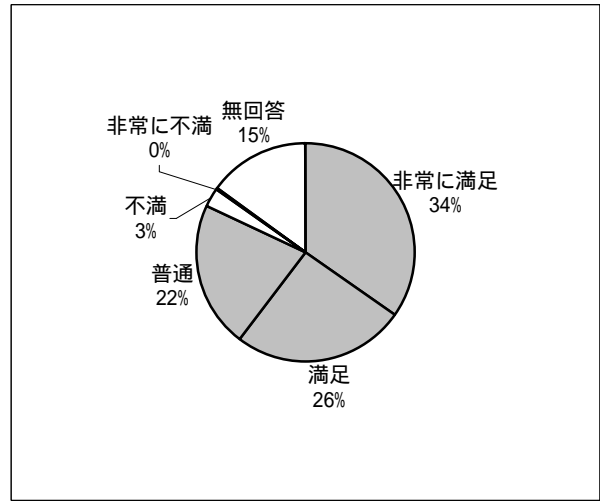
態度



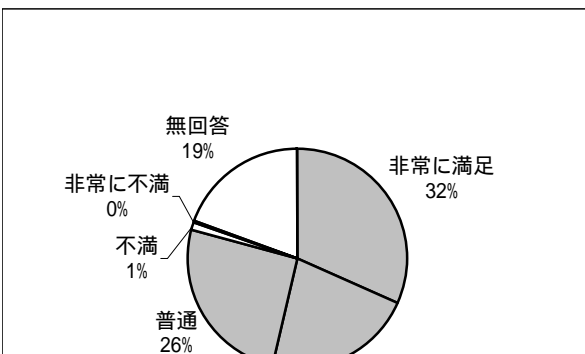
服装や髪型など



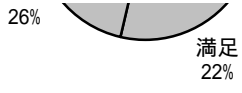
注意事項の説明や質問に対する回答など



プライバシーへの配慮



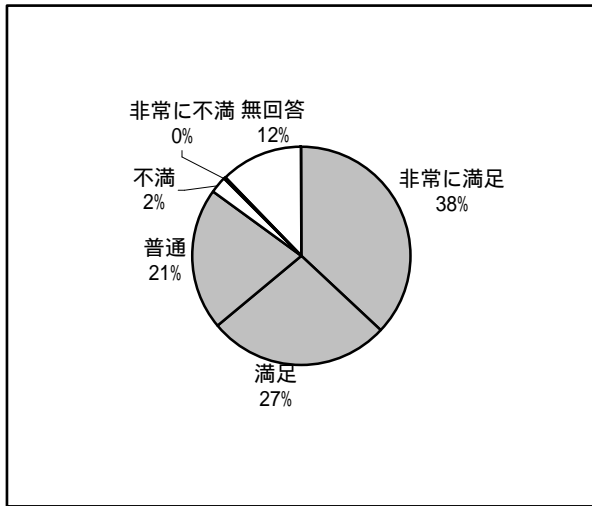
串老港 足度調查 外来



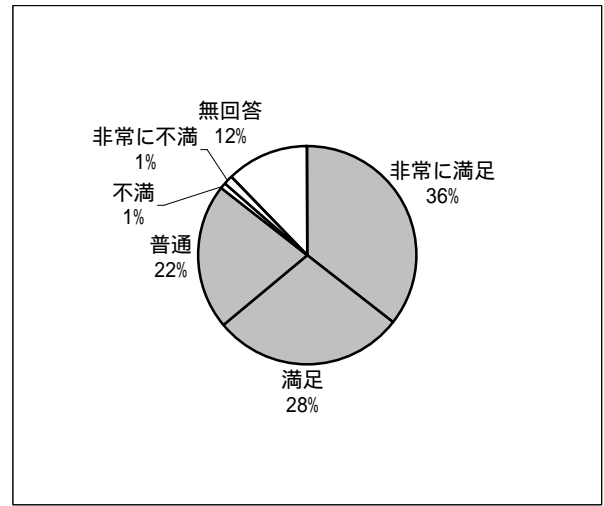
患者満足度調査 外来

[4] 職員の態度について (看護師)

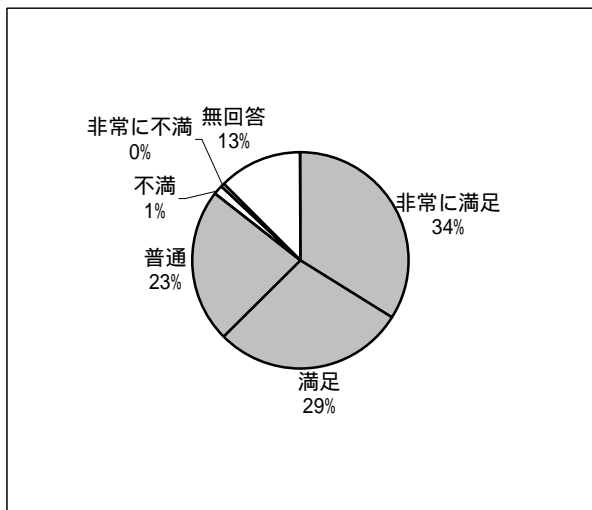
言葉づかい



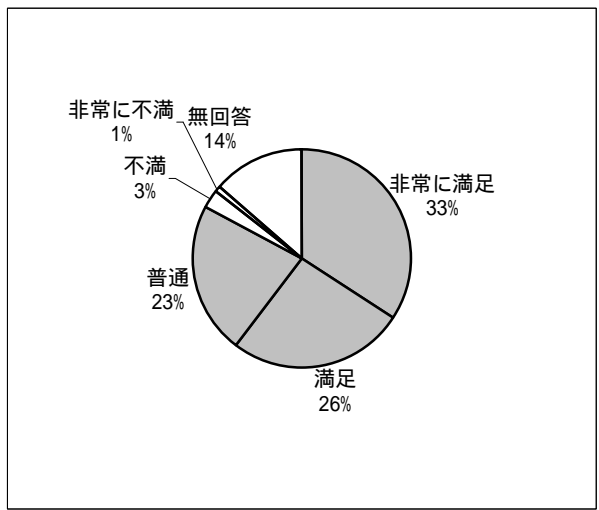
態度



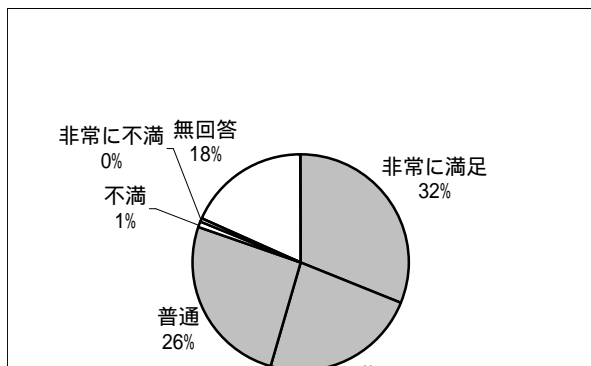
服装や髪型など



注意事項の説明や質問に対する回答など



プライバシーへの配慮

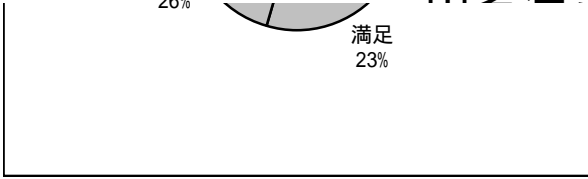


外来者満足度調査

26%



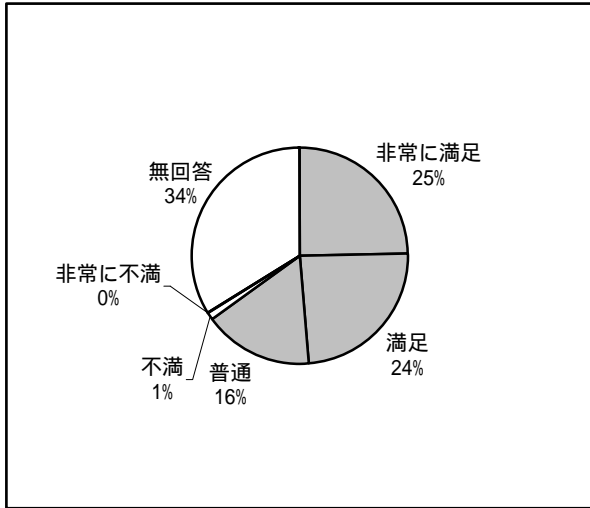
満足
23%



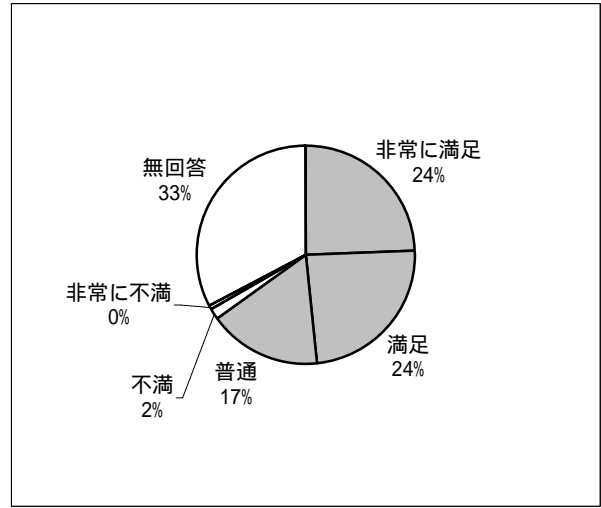
患者満足度調査 外来

[4] 職員の態度について (検査やリハビリなどの医療技術職)

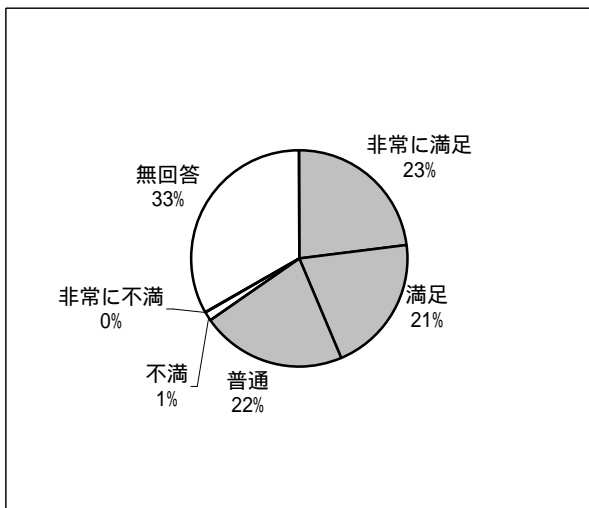
言葉づかい



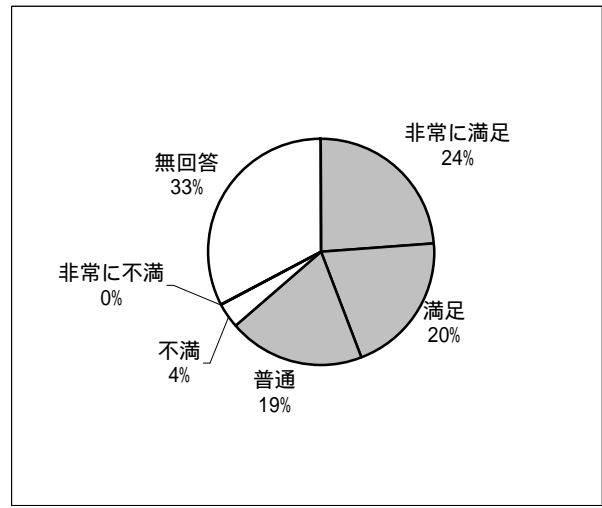
態度



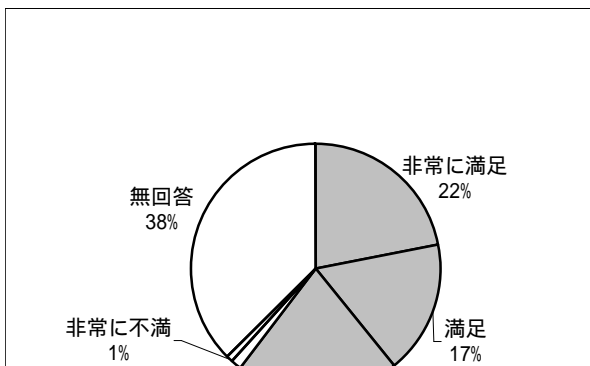
服装や髪型など



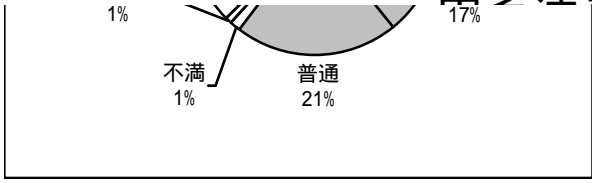
注意事項の説明や質問に対する回答など



プライバシーへの配慮



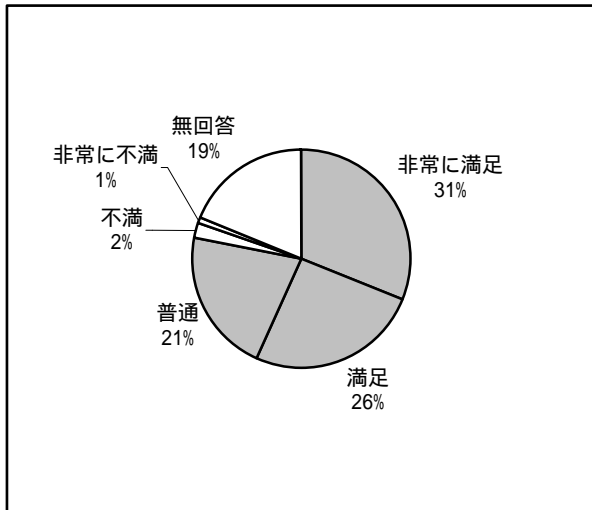
忠孝堂 足度調查 外来



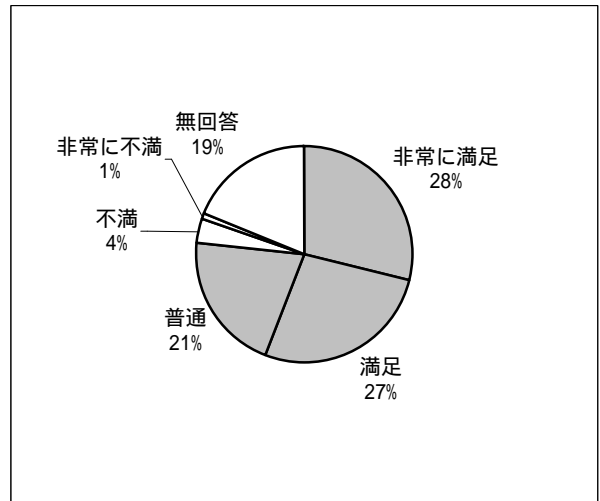
患者満足度調査 外来

[4] 職員の態度について〔受付・会計・その他事務職〕

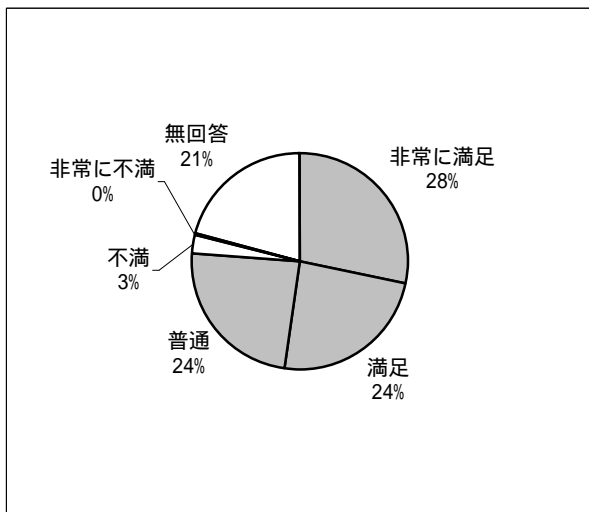
言葉づかい



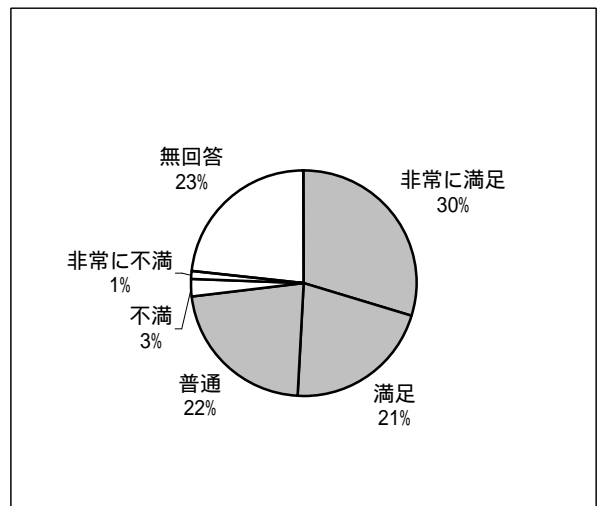
態度



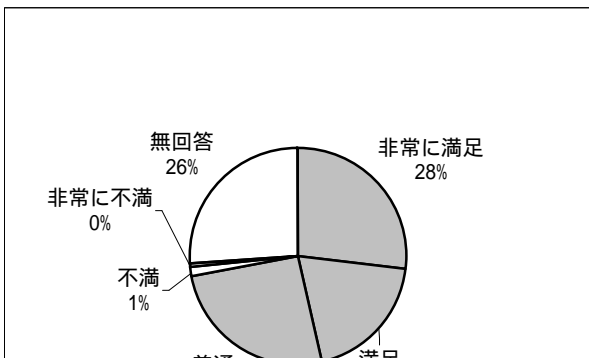
服装や髪型など



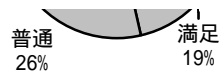
注意事項の説明や質問に対する回答など



プライバシーへの配慮



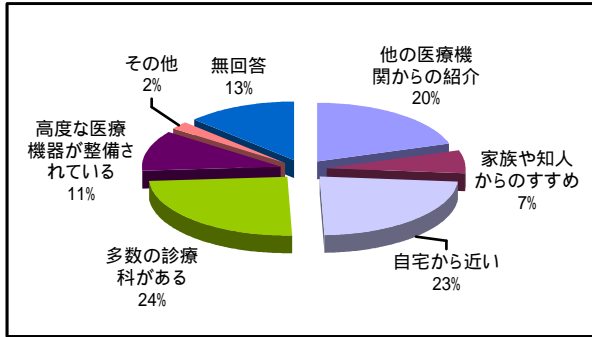
串老汪 足度調査 外来



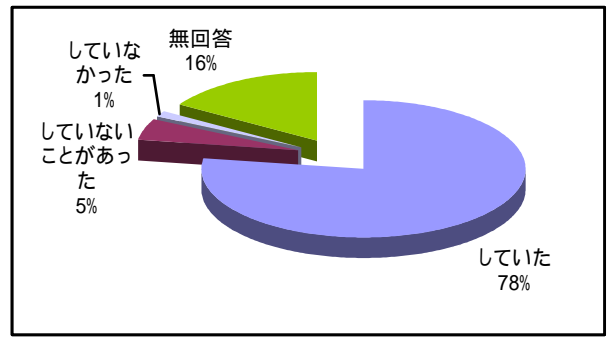
患者満足度調査 外来

[5] その他

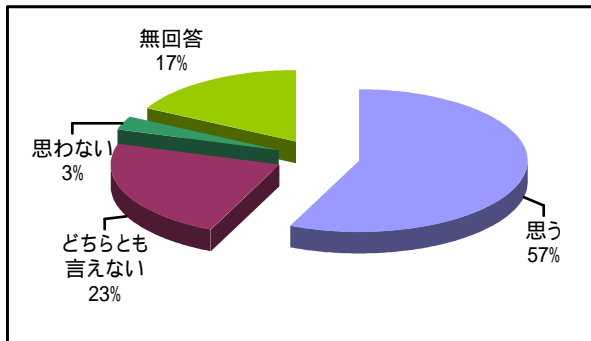
当院を選んだ理由



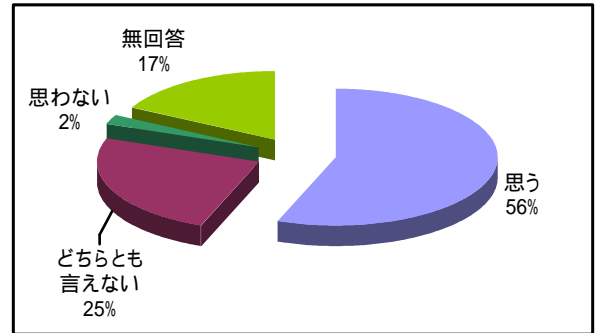
診察・検査時の本人確認



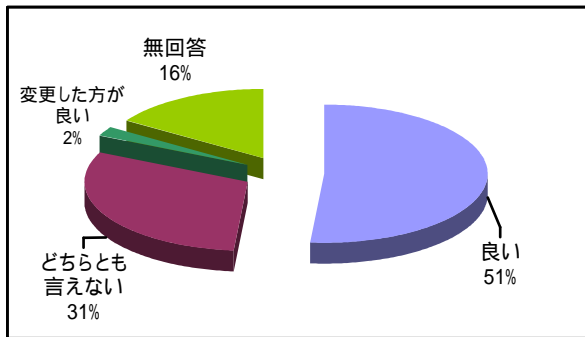
受診手続きはわかりやすいと思いますか？



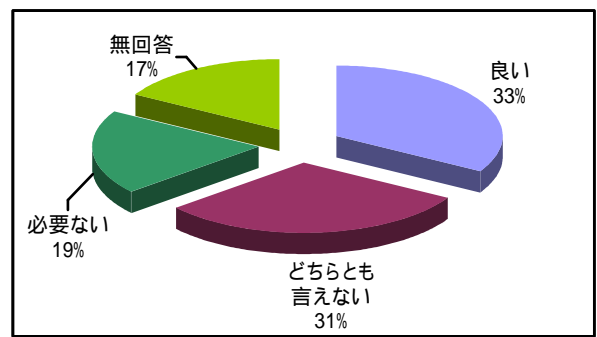
診察室内は整理整頓されていると思いますか？



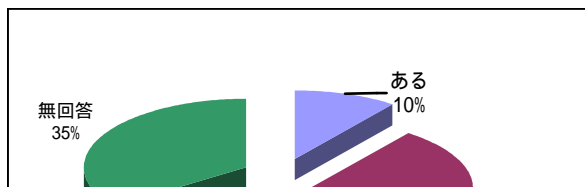
待合室の椅子の配置はどうか？



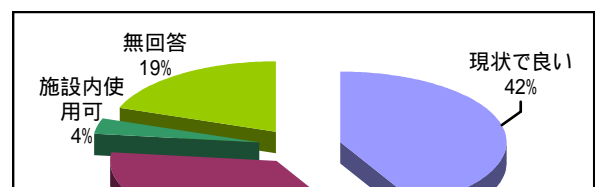
待合室に音楽などの放送を流すことについてどう思いますか？



待合室に設置して欲しいものがありますか？



病院内での携帯電話使用について？



患者満足度調査 外来



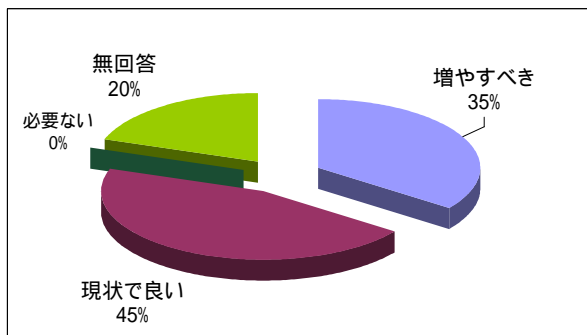
ない
55%



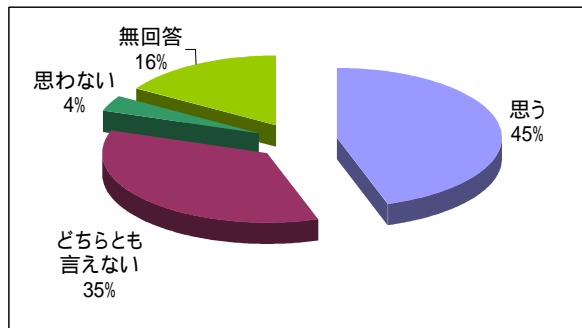
場所を指定
して可
35%

患者満足度調査 外来

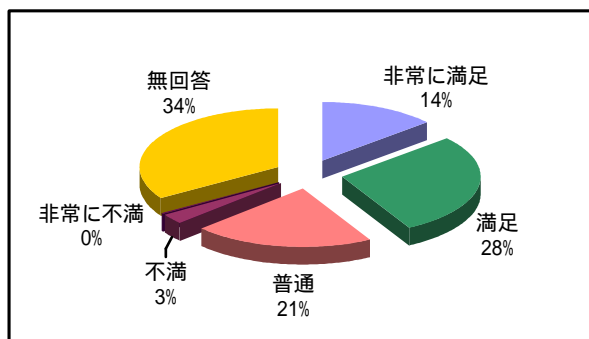
専門外来についてどう思いますか？



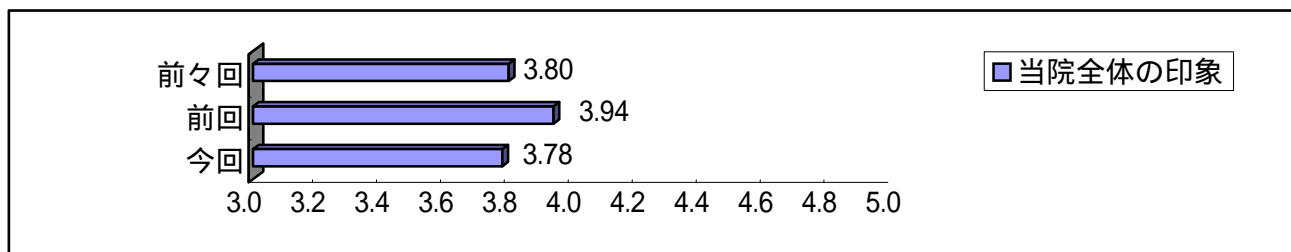
当院を家族や知人に紹介しようと思いますか



当院全体の印象を5段階で評価してください



過去2回との比較



点数は、各回答内容について「非常に不満」1点、「不満」2点、「普通」3点、「満足」4点、「非常に満足」5点として換算し、満足度を出しました。

患者満足度調査 外来