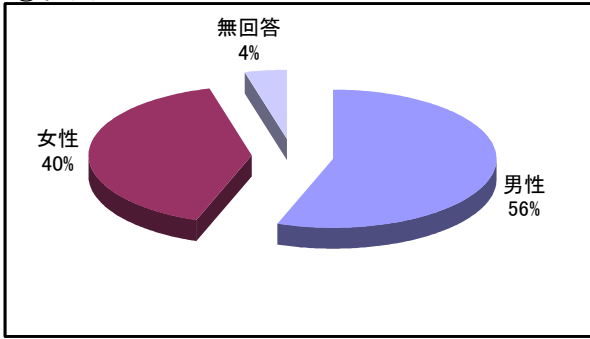


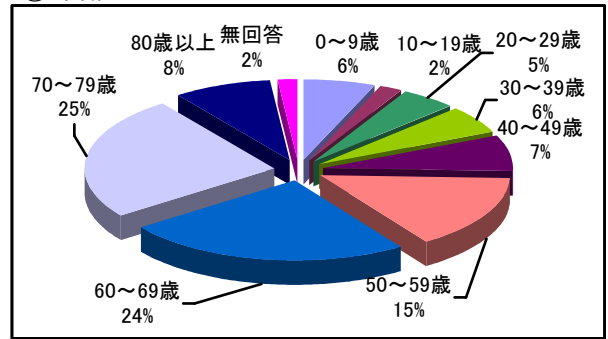
患者満足度調査 外来

【1】患者さん自身について

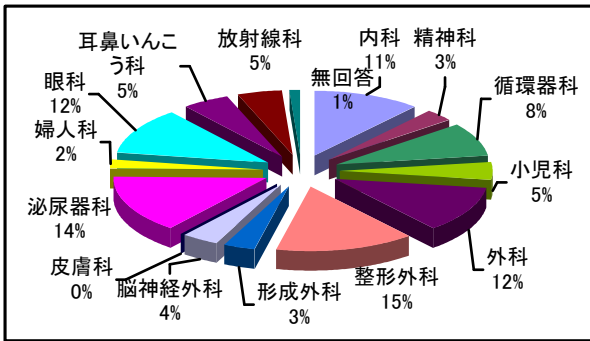
①性別



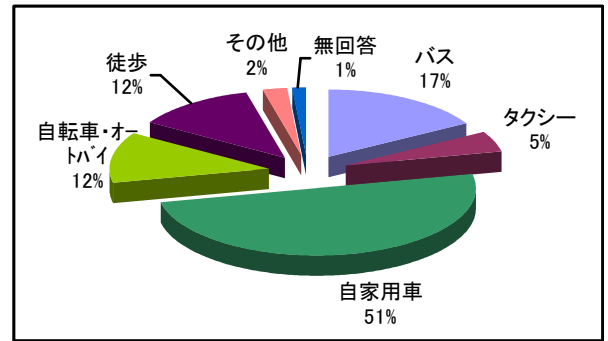
②年齢



③受診科



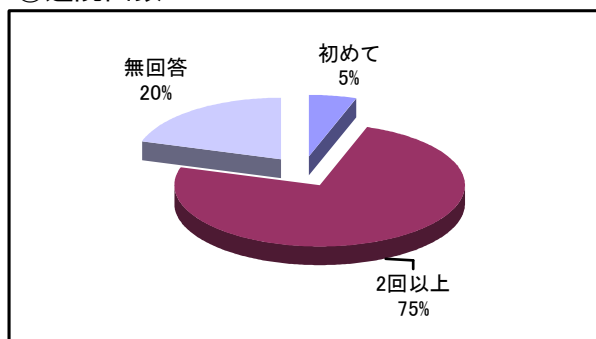
④来院方法



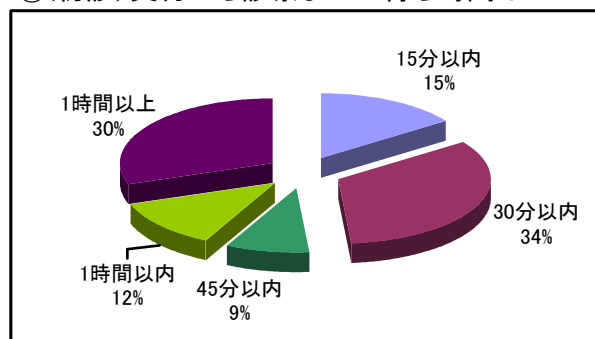
患者満足度調査 外来

【2】通院回数と待ち時間について

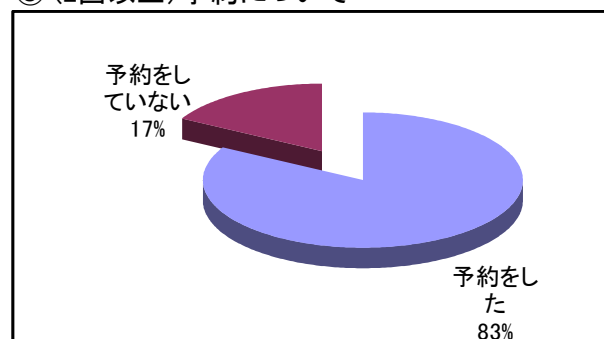
①通院回数



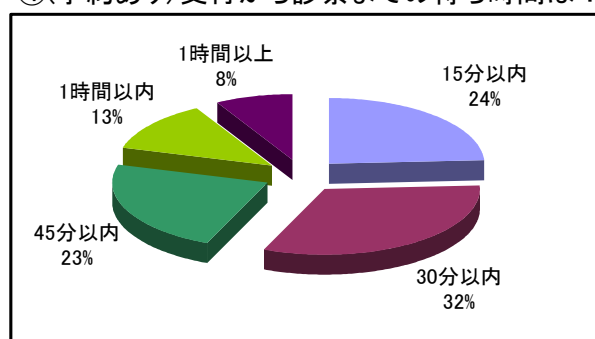
②(初診) 受付から診察までの待ち時間は？



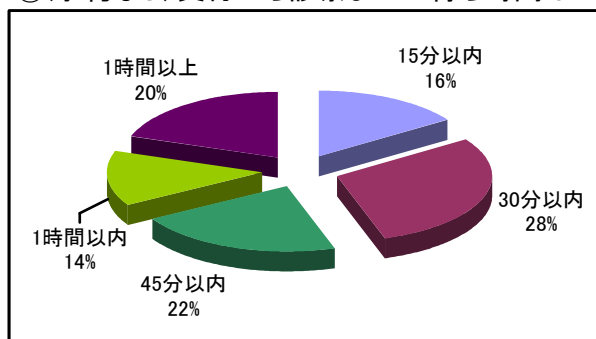
③(2回以上) 予約について



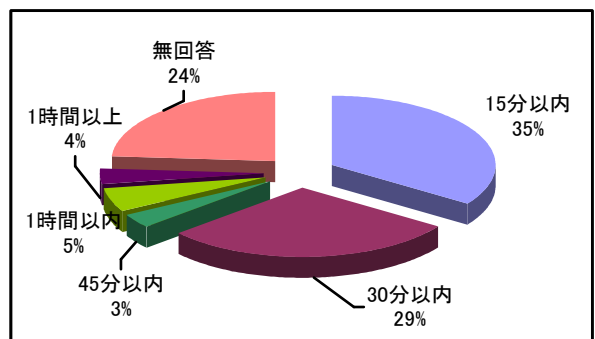
④(予約あり) 受付から診察までの待ち時間は？



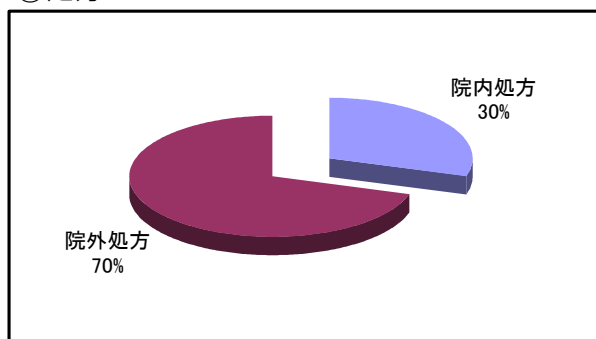
⑤(予約なし) 受付から診察までの待ち時間は？



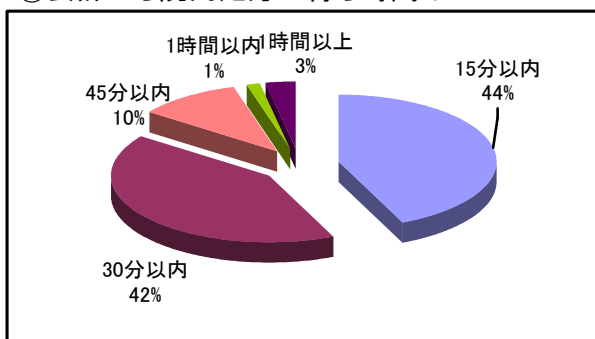
⑥診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間は？



⑦処方について



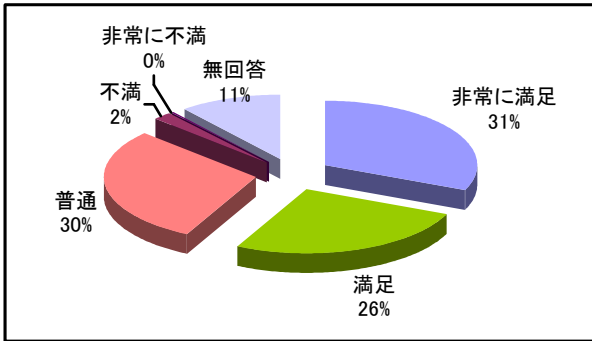
⑧会計から院内処方の待ち時間は？



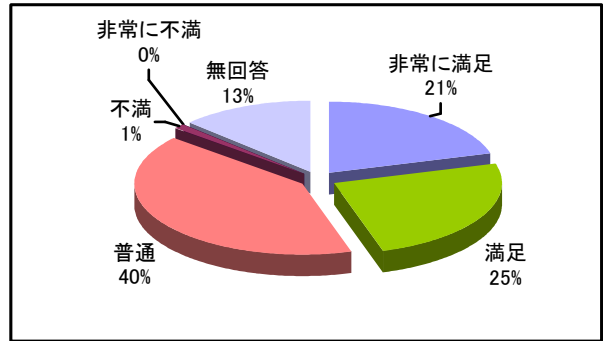
患者満足度調査 外来

【3】施設・設備について

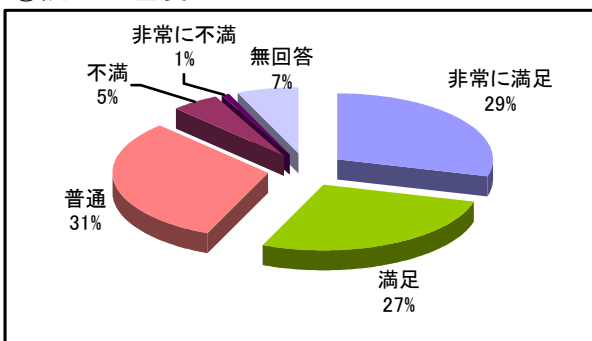
①施設の案内表示



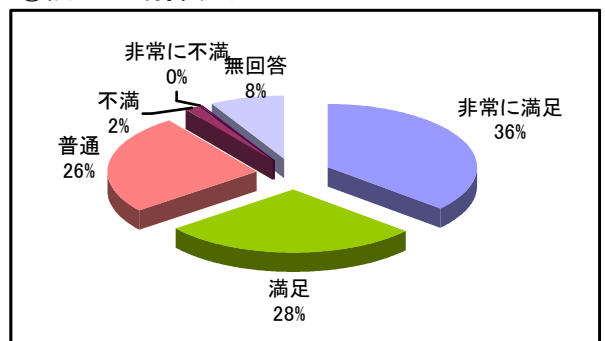
②院内の情報提供



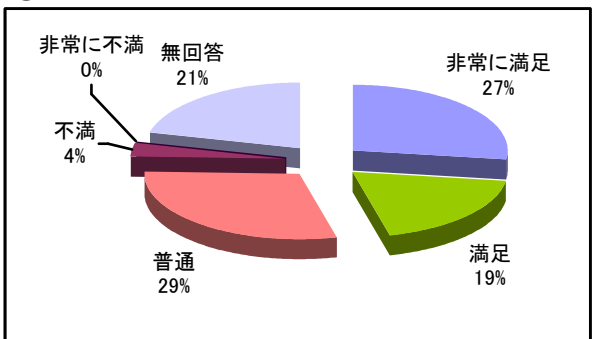
③院内の温度



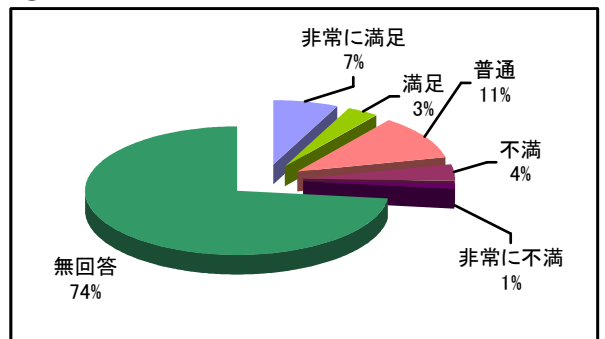
④院内の清掃状況



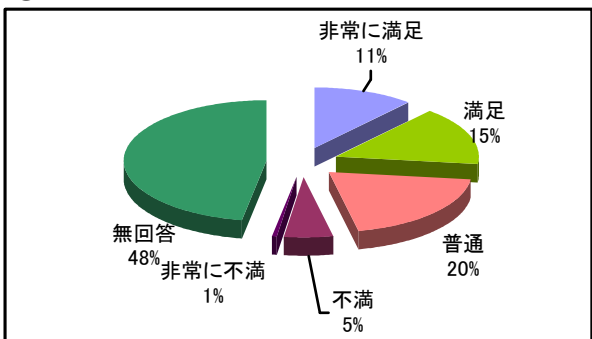
⑤駐車場の誘導



⑥院内食堂



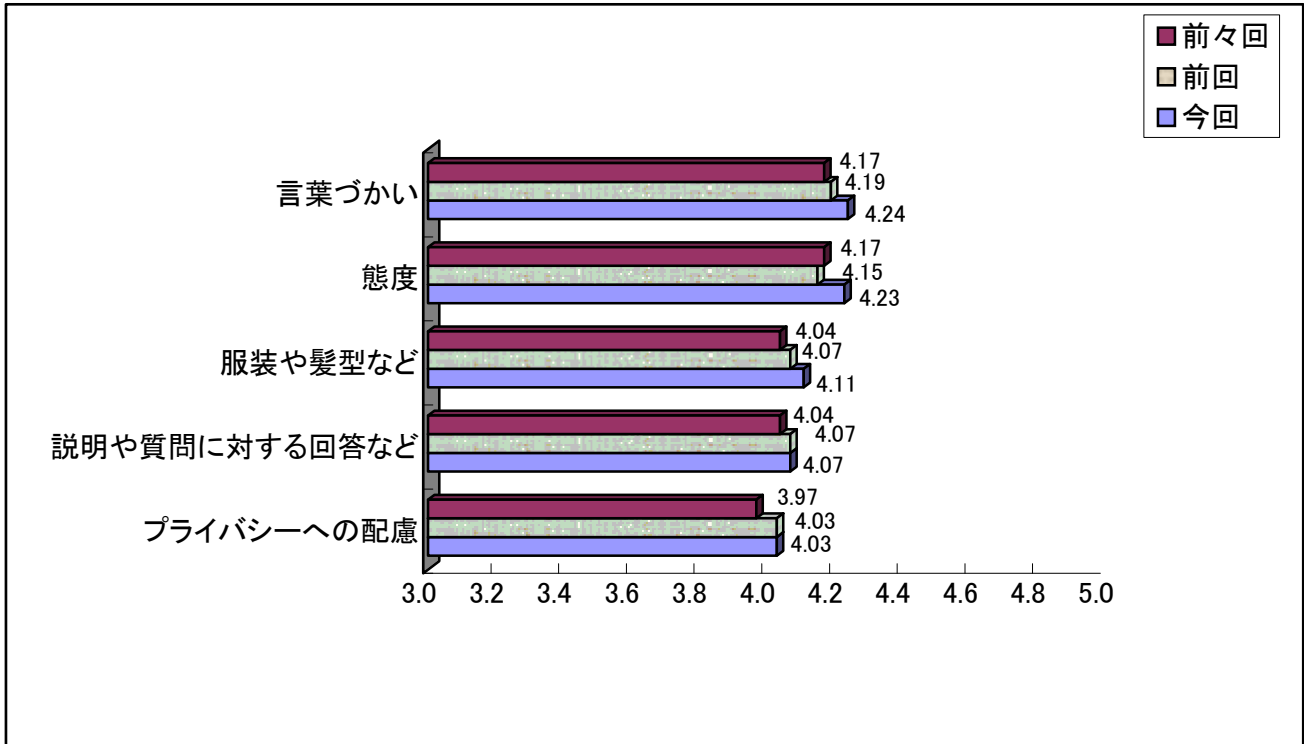
⑦院内売店の品揃えや価格、接客



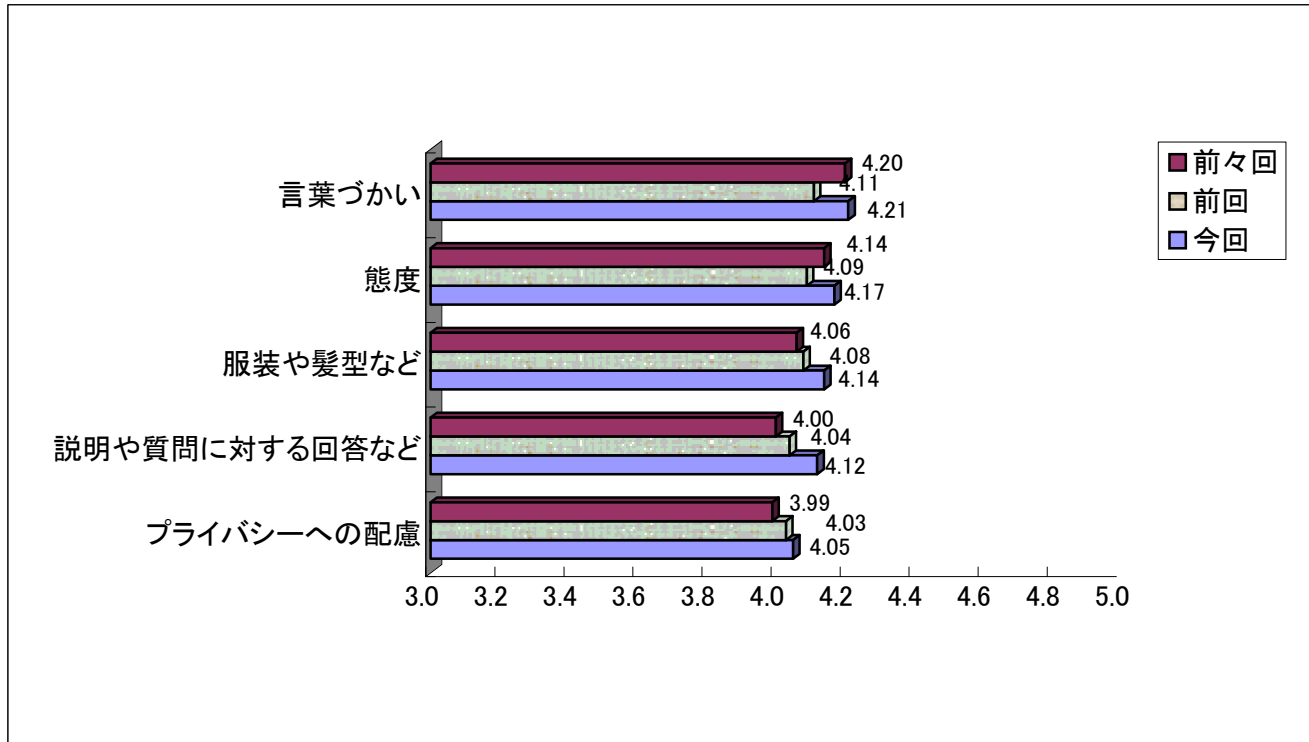
患者満足度調査 外来

【4】職員の態度について

①医師の態度などについて



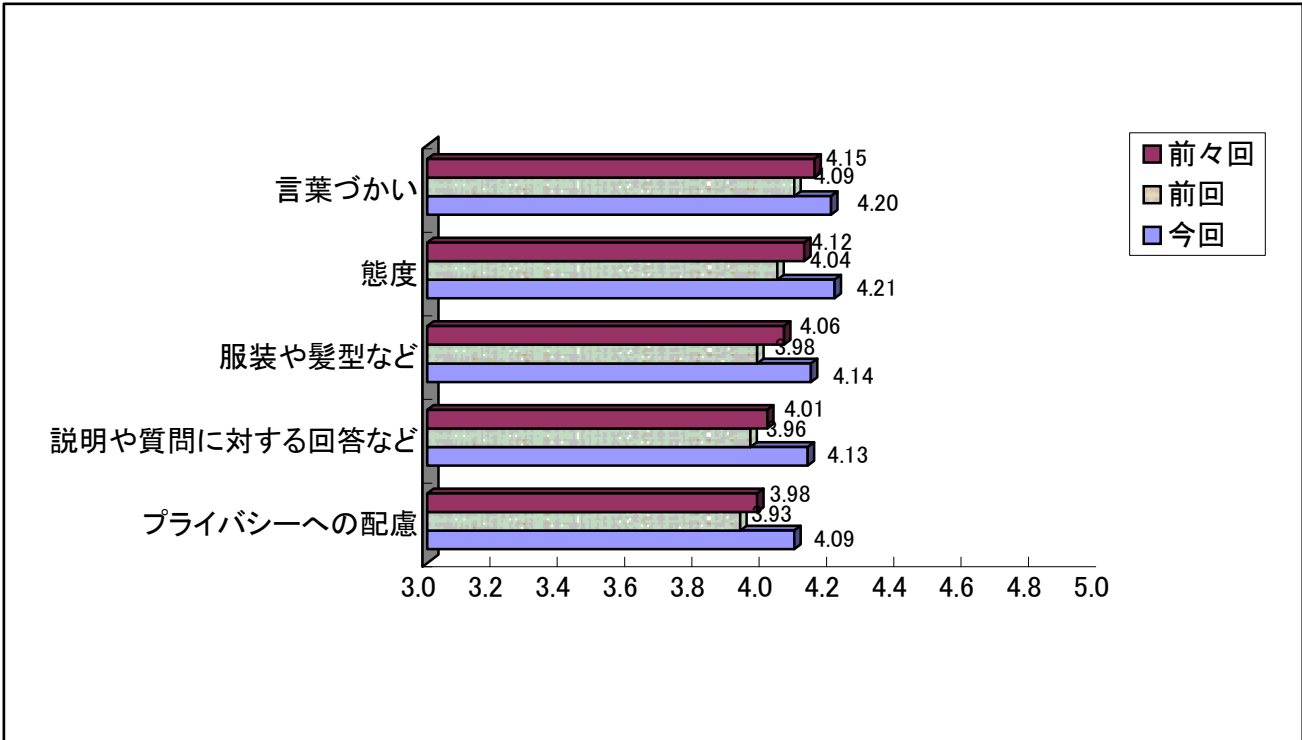
②看護師の態度などについて



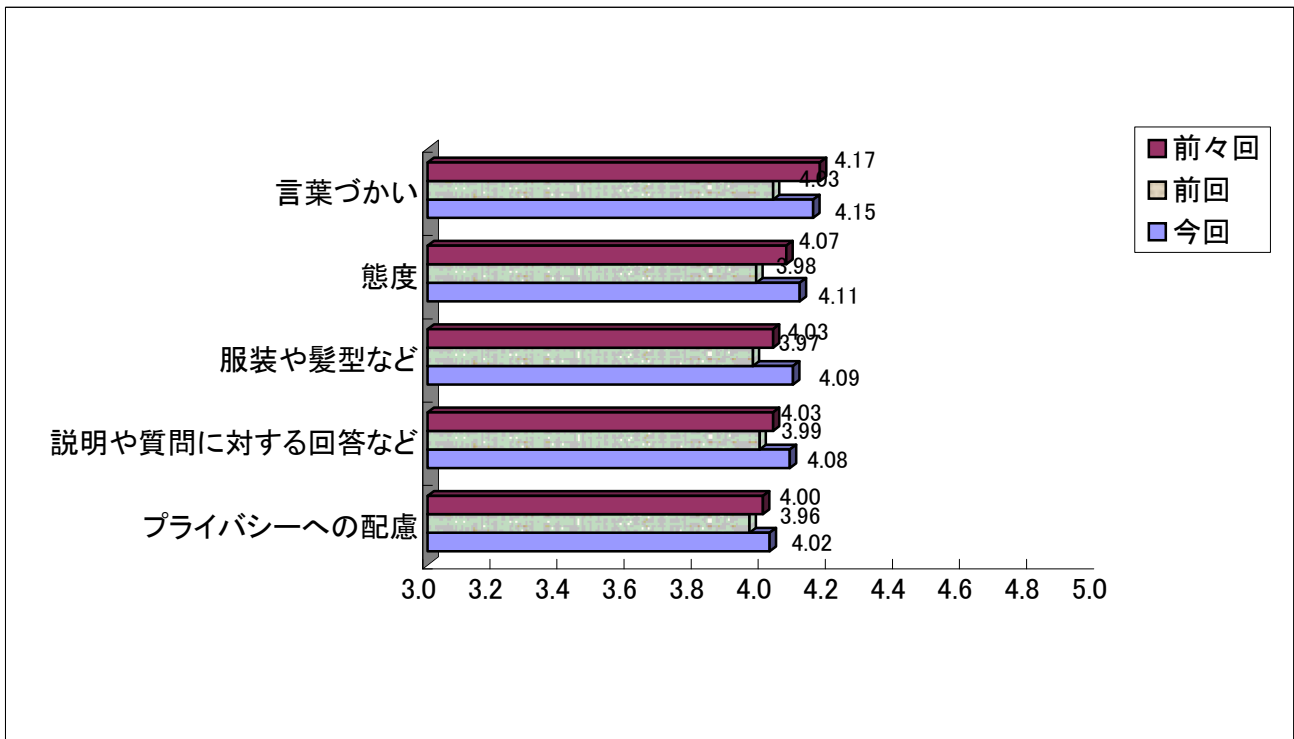
点数は、各回答内容について「非常に不満」1点、「不満」2点、「普通」3点、「満足」4点、「非常に満足」5点として換算し、満足度を出しました。

患者満足度調査 外来

③医療技術職員の態度などについて



④受付や事務職員の態度などについて

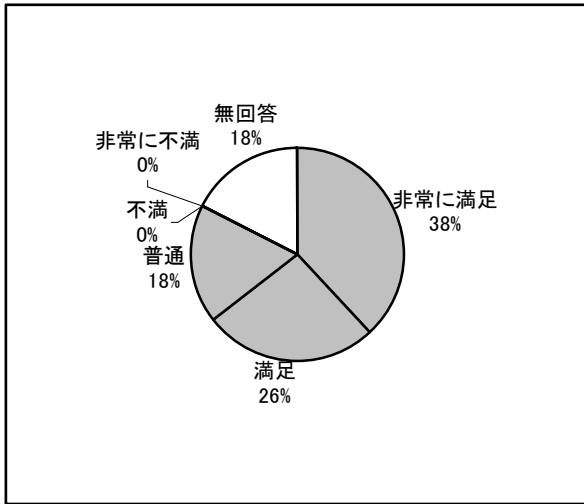


点数は、各回答内容について「非常に不満」1点、「不満」2点、「普通」3点、「満足」4点、「非常に満足」5点として換算し、満足度を出しました。

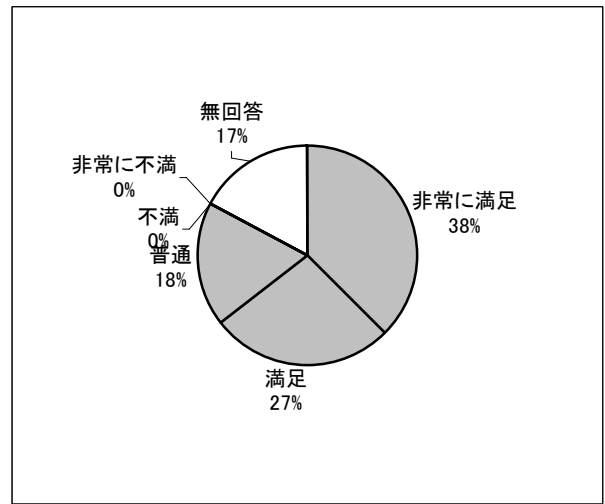
患者満足度調査 外来

【4】職員の態度について〔医師〕

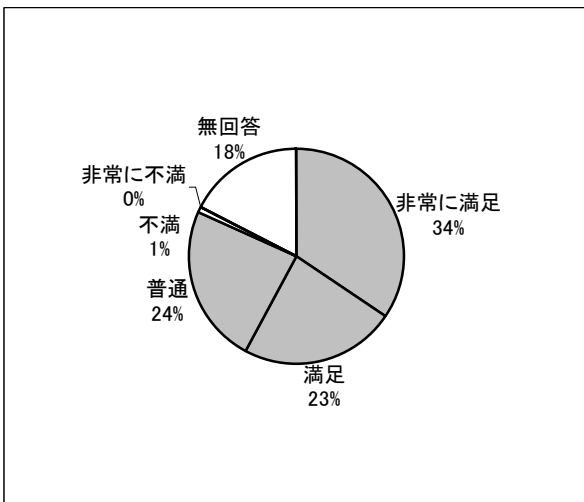
言葉づかい



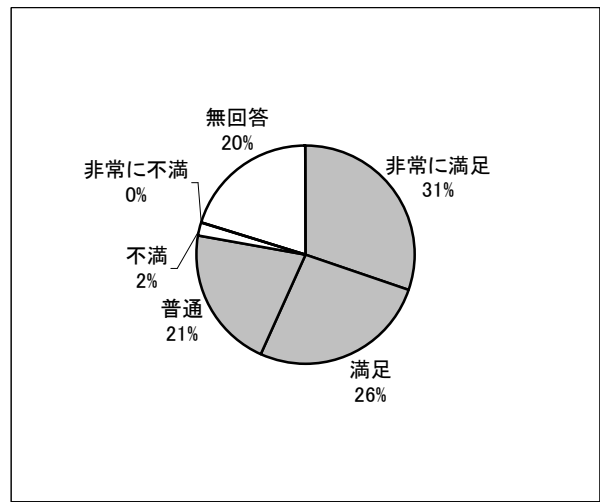
態度



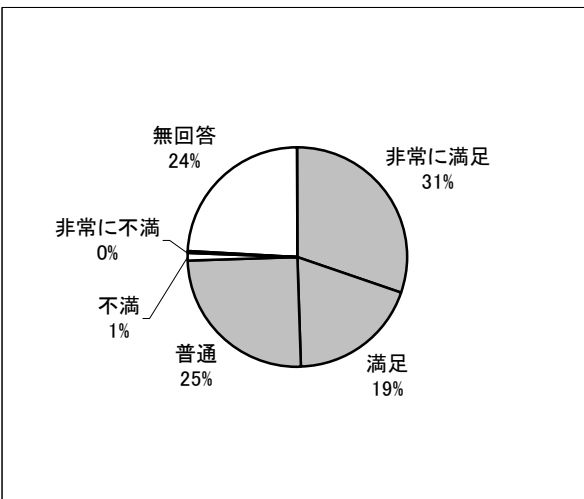
服装や髪型など



注意事項の説明や質問に対する回答など



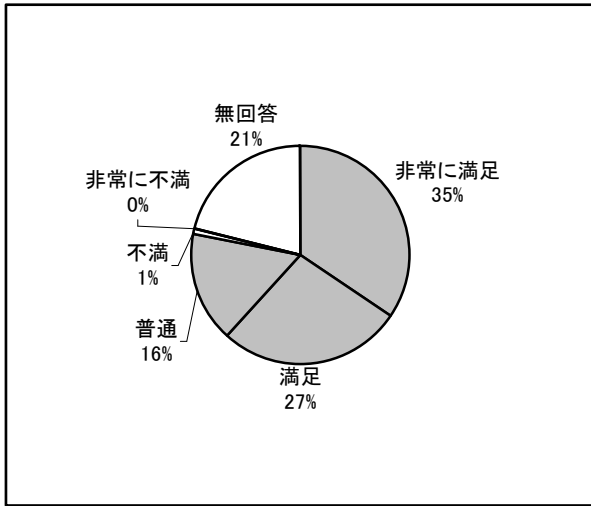
プライバシーへの配慮



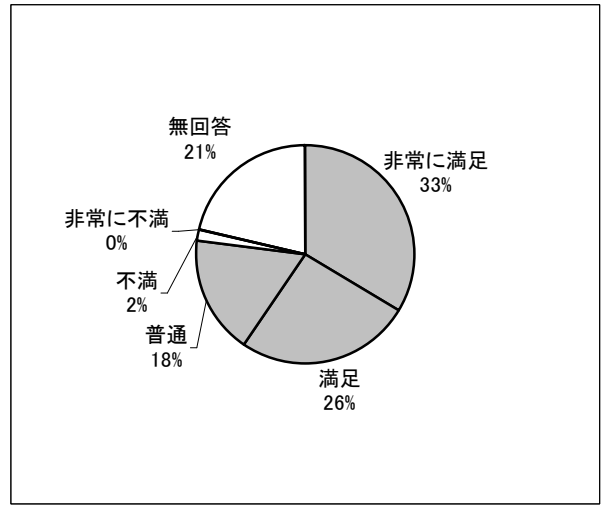
患者満足度調査 外来

【4】職員の態度について〔看護師〕

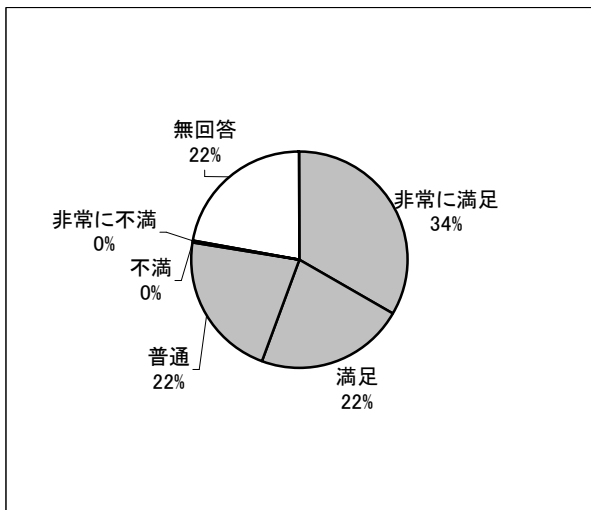
言葉づかい



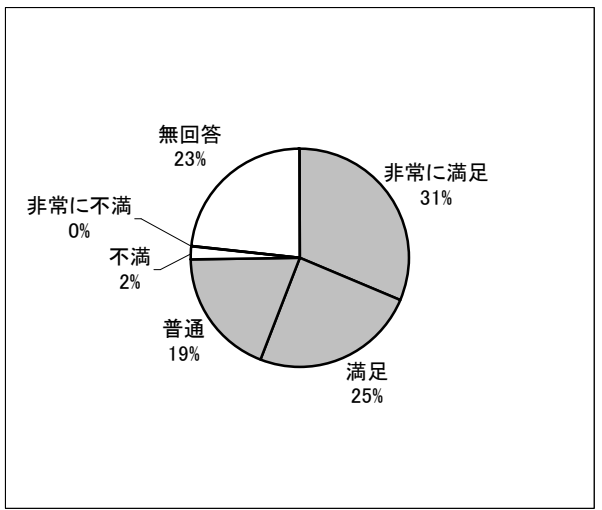
態度



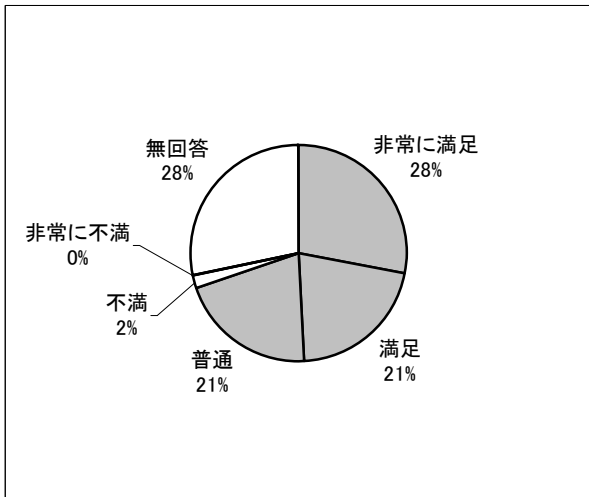
服装や髪型など



注意事項の説明や質問に対する回答など



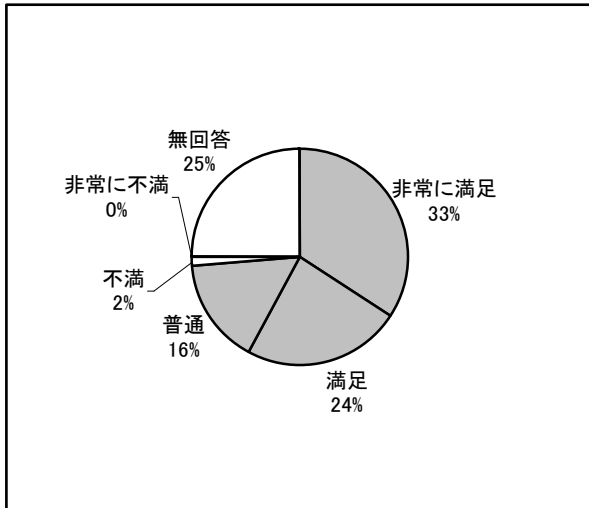
プライバシーへの配慮



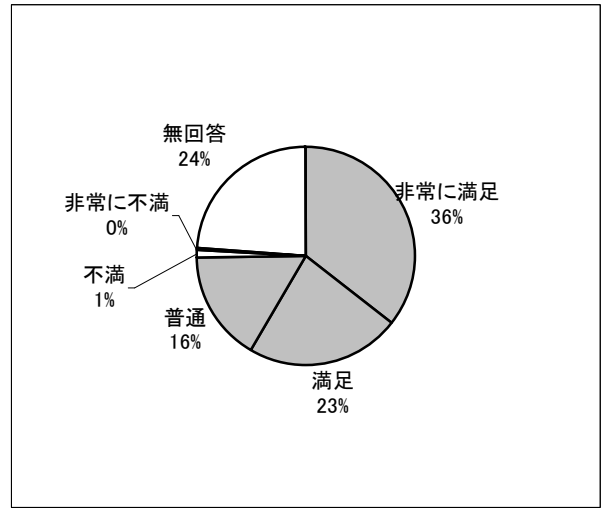
患者満足度調査 外来

【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〕

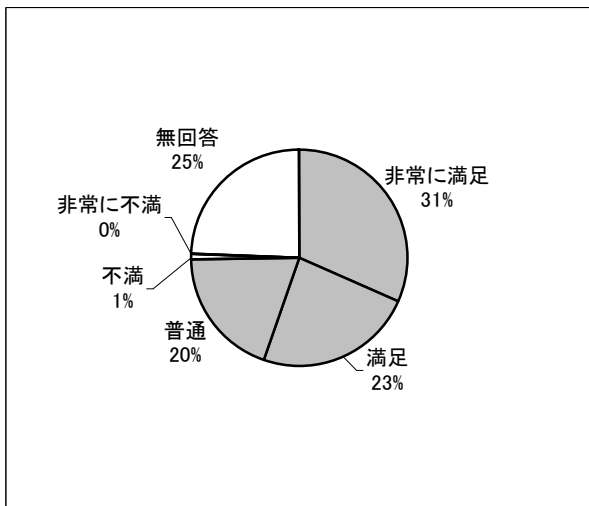
言葉づかい



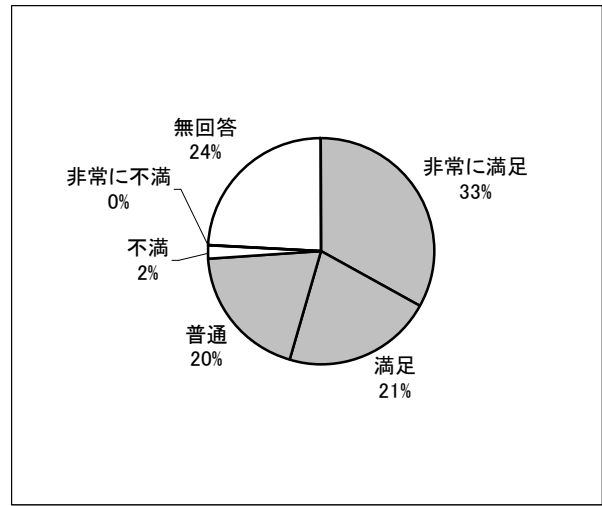
態度



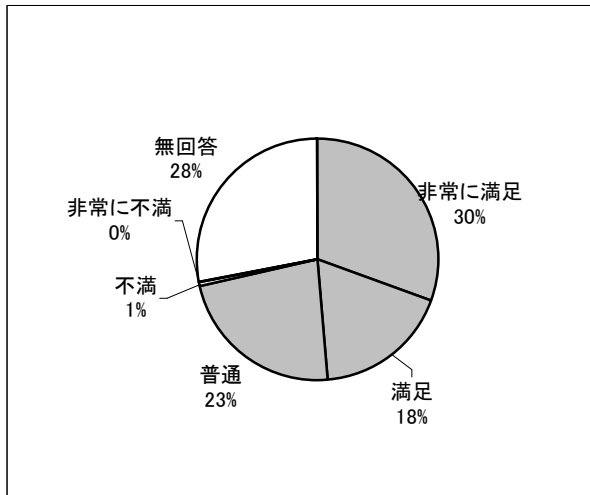
服装や髪型など



注意事項の説明や質問に対する回答など



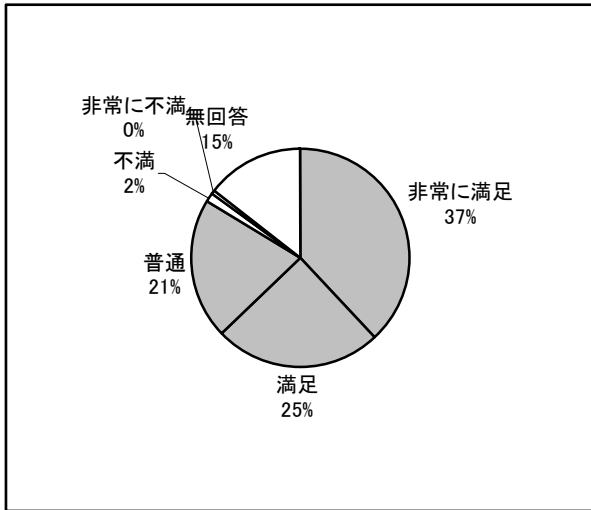
プライバシーへの配慮



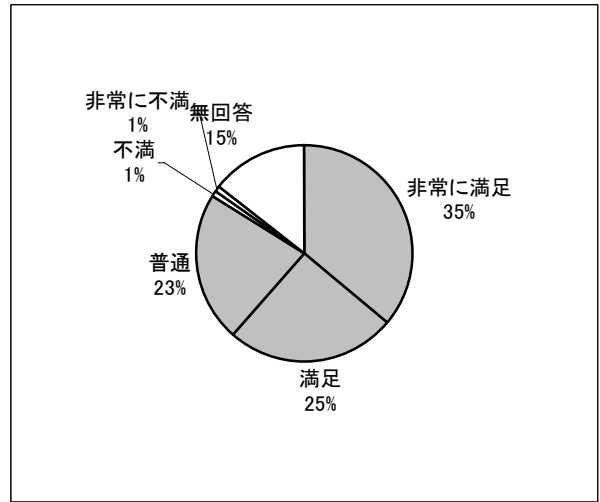
患者満足度調査 外来

【4】職員の態度について〔受付・会計・その他事務職〕

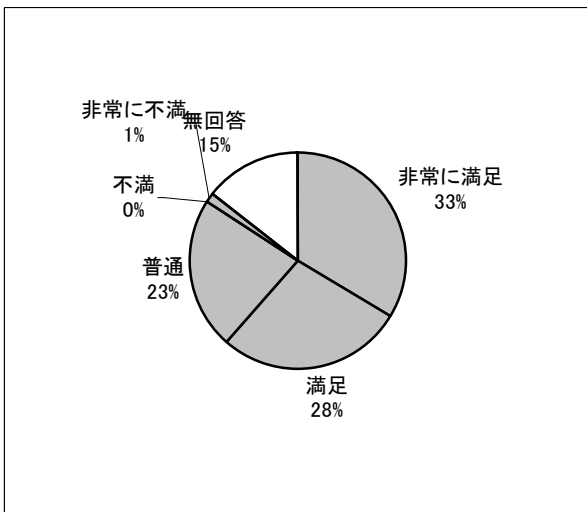
言葉づかい



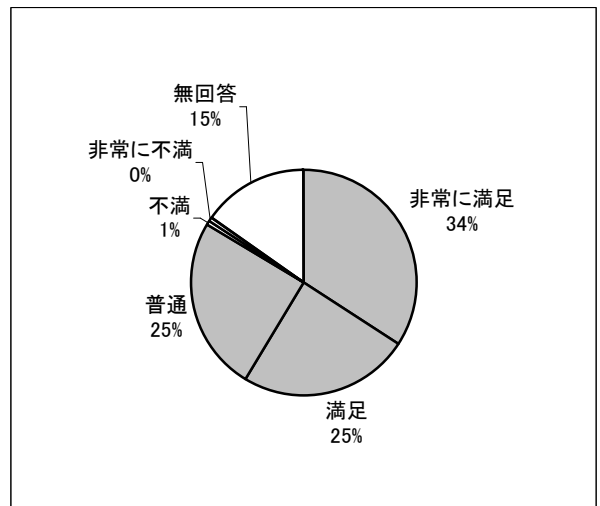
態度



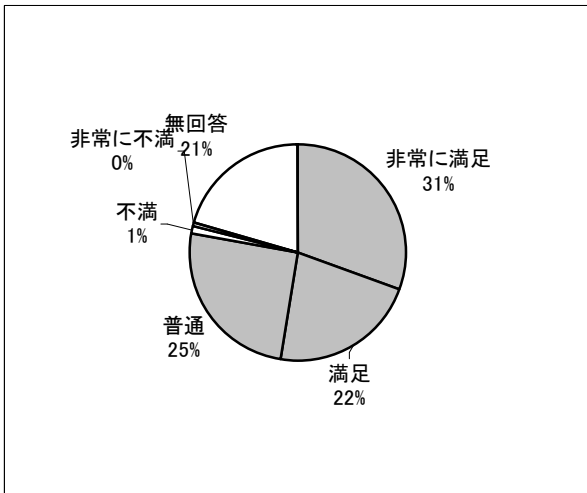
服装や髪型など



注意事項の説明や質問に対する回答など



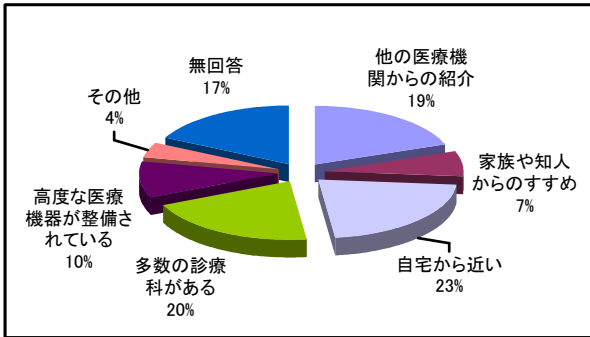
プライバシーへの配慮



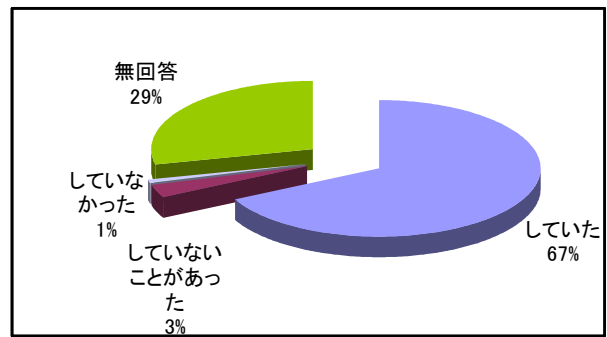
患者満足度調査 外来

【5】その他

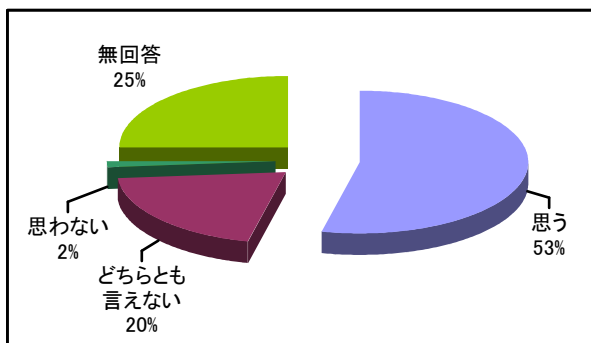
① 当院を選んだ理由



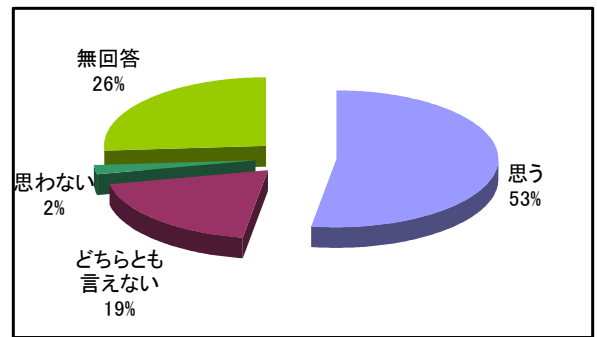
② 診察・検査時の本人確認



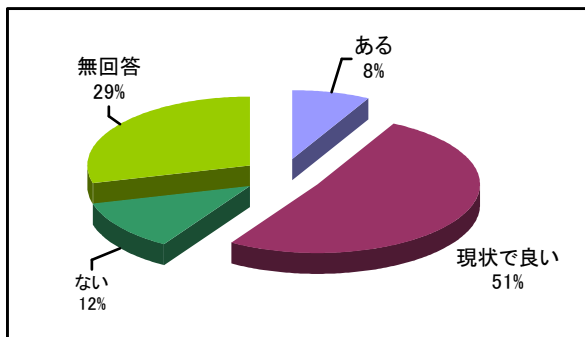
③ 受診手続きはわかりやすいと思いますか？



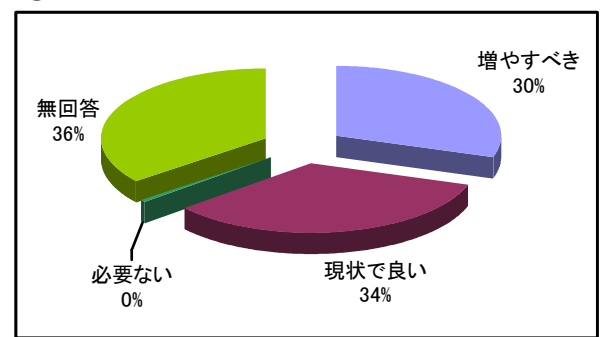
④ 診察室内は整理整頓されていると思いますか？



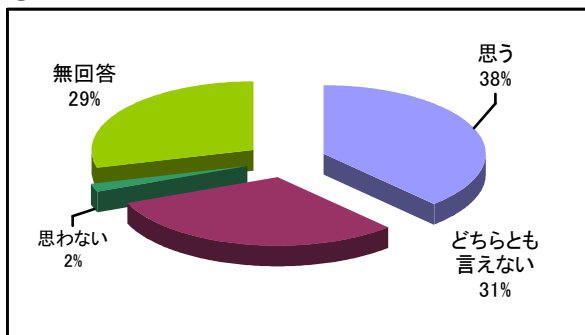
⑤ 外来ホールでの待時間対策として希望される事はありますか？



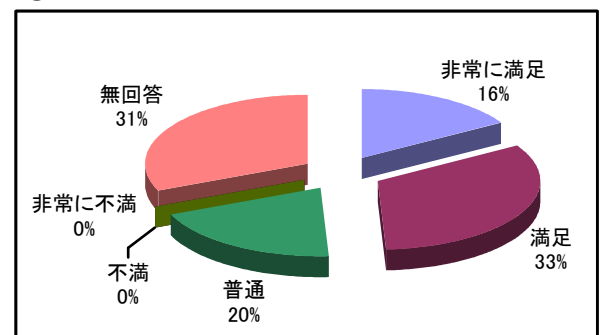
⑥ 専門外来についてどう思いますか？



⑦ 当院を家族や知人に紹介しようと思いますか？

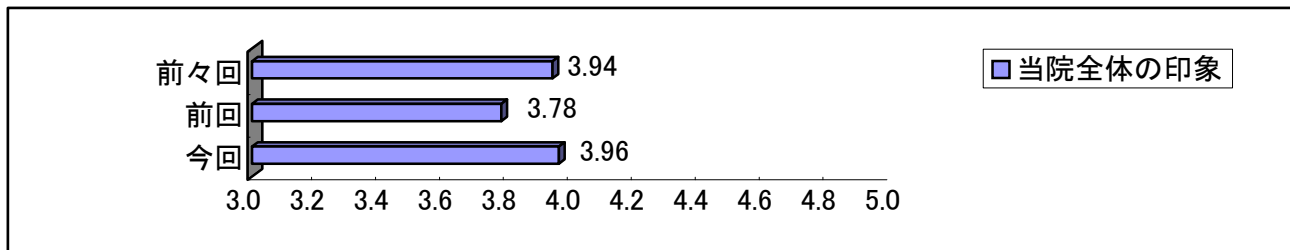


⑧ 当院全体の印象を5段階で評価してください。



患者満足度調査 外来

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。