

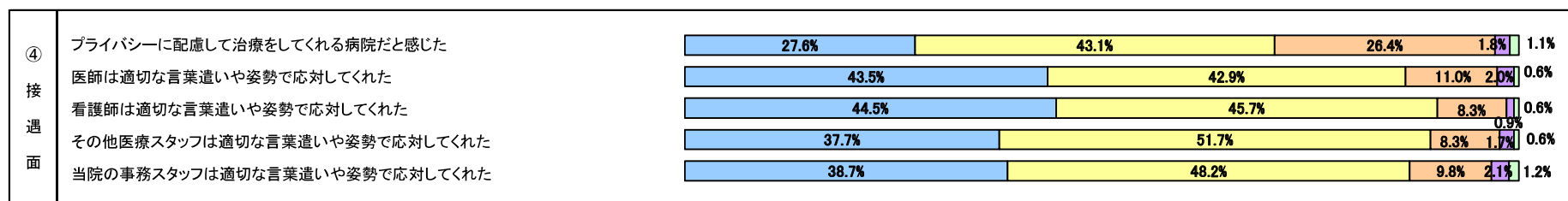
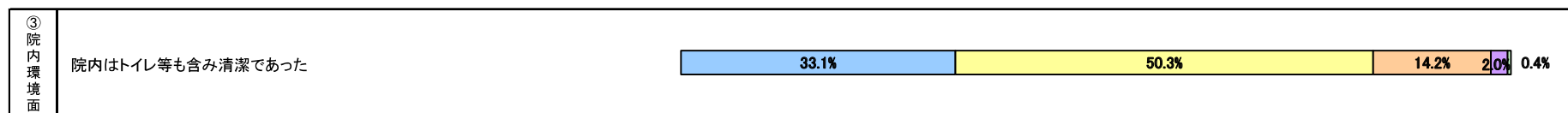
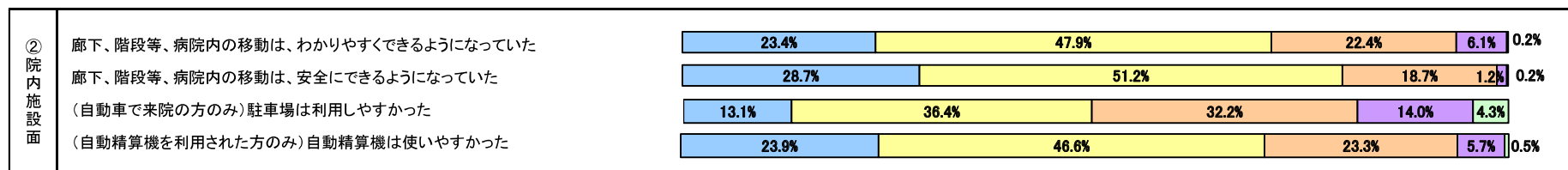
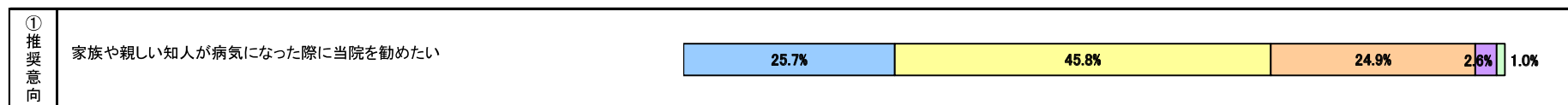
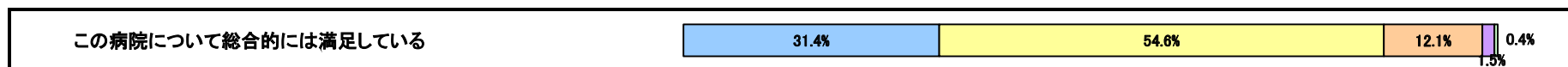
平成26年度 外来患者満足度調査結果

調査期間：平成26年11月5日(水)・6日(木)

配布枚数	回収枚数	回収率
800枚	693枚	86.6%

【凡例】

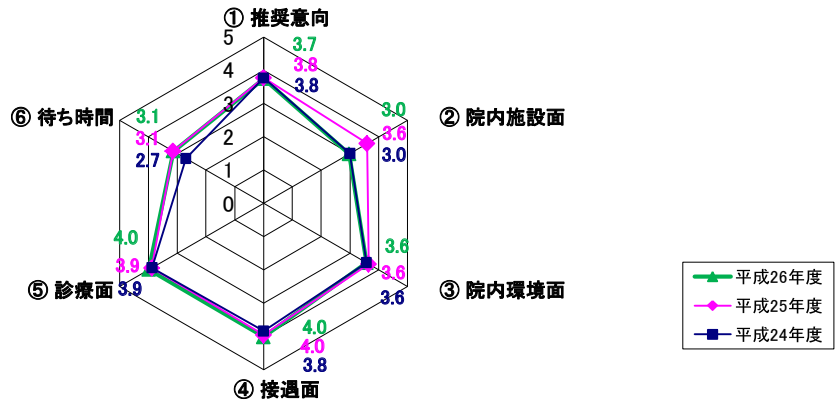
非常にそう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
---------	--------	---------	---------------	--------------



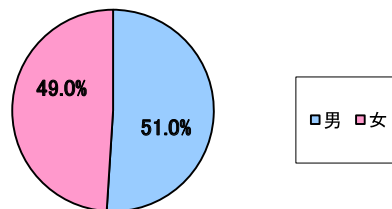
⑤ 診 療 面	医療安全に配慮して治療してくれる病院だと感じた	31.5%	48.7%	17.9%	1.7%	0.2%
	医師の診断や治療に関する説明は分かりやすいものであった	38.7%	44.4%	14.1%	2.1%	0.7%
	医師に聞きたいことを相談できたり、不安を告げることができた	35.5%	45.2%	15.5%	2.9%	0.9%
	看護師の説明は分かりやすいものだった	42.0%	45.3%	10.8%	1.4%	0.5%
⑥ 待 ち 時 間	当院での会計待ち時間は、他院と比べて、長くはないように感じた	18.0%	42.3%	29.7%	7.7%	2.3%
	会計案内表示システムで、待ち時間の目処を知ることができた	27.2%	45.9%	22.9%	3.3%	0.7%
	待ち時間を有意義に使える工夫ができていた	13.6%	25.2%	43.0%	14.8%	3.4%

【 5段階評価 】

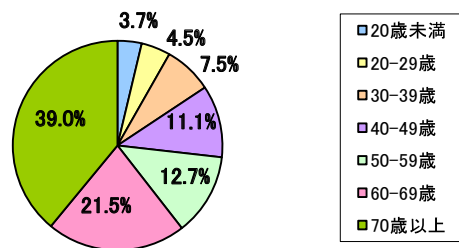
総合評価	4.0
① 推奨意向	3.7
② 院内施設面	3.0
③ 院内環境面	3.6
④ 接遇面	4.0
⑤ 診療面	4.0
⑥ 待ち時間	3.1



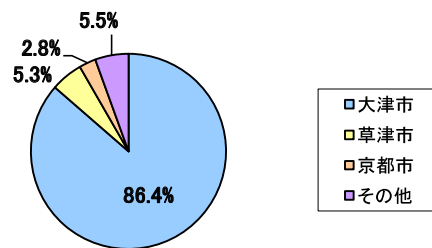
◆ あなたの性別は



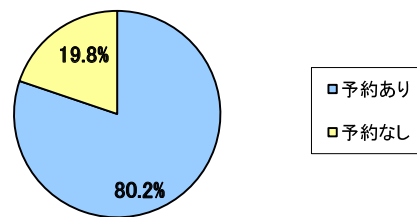
◆ あなたの年齢は



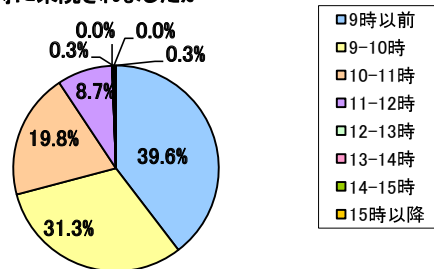
◆ あなたのお住まいは



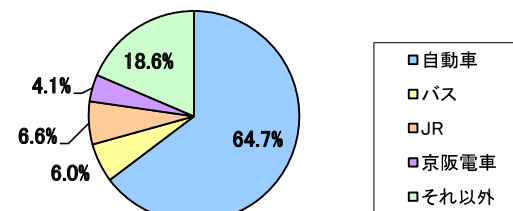
◆ 予約はされましたか



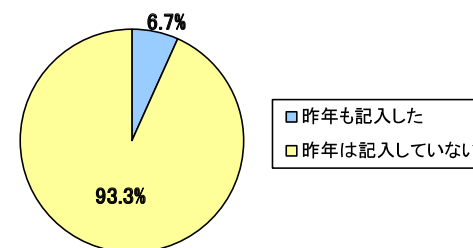
◆ 何時に来院されましたか



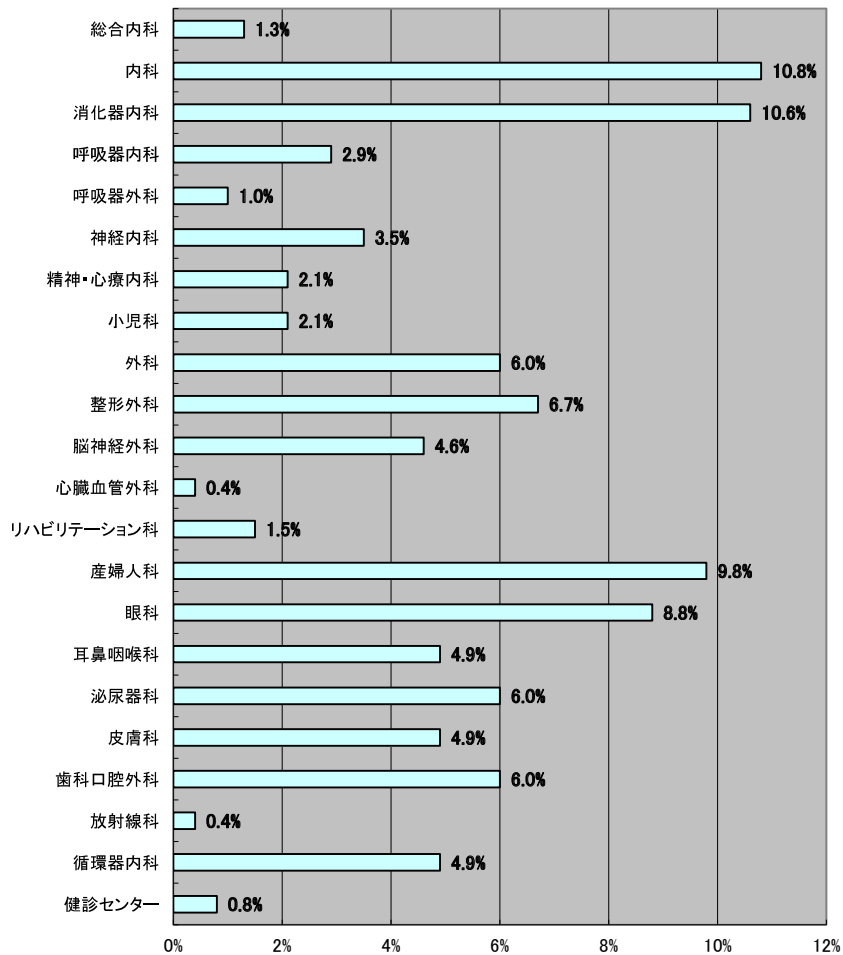
◆ 当院までの交通手段は



◆ 昨年もアンケートに記入いただきましたか

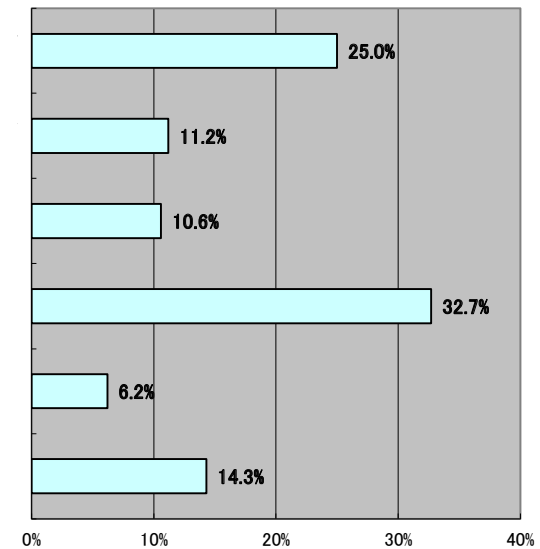


◆ 受診された診療科は



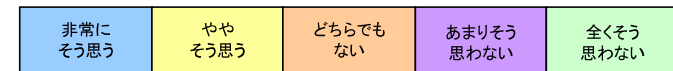
◆ 当院を選んだ理由は何ですか

1. 診療所・他院に通院した際、紹介状を持って当院に行くように言われた
2. 診療所・他院に通院した際、病院に行くよう言われ、医師が紹介状を書く段階で、あなた（もしくはあなたの家族）が当院を選んだ
3. 健康診断／人間ドック後の再検査先として、あなた（もしくはあなたの家族）が当院を選んだ
4. 紹介状を持たずに直接当院を受診した
5. 救急搬送で運ばれてきた
6. その他

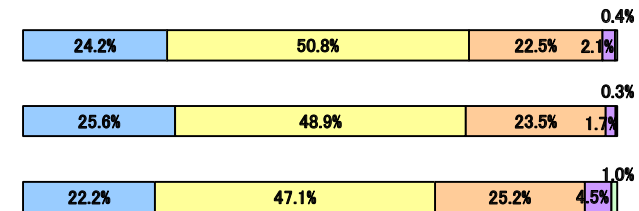


◆ 経営計画についてお聞かせください

【凡例】

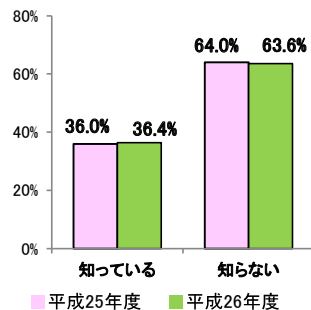


- ①当院は、「発生頻度の高い病気に対し、質の高い医療を効率的・安定的に24時間365日対応する病院」であると思う
- ②当院は、「幅広く市民の健康をサポートする病院」であると思う
- ③当院は、「患者やその家族の気持ちを感じ取り行動していく病院」であると思う



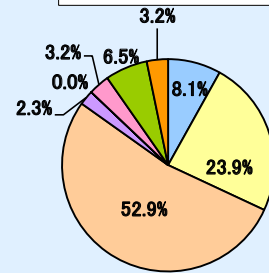
◆ 「患者相談支援室」についてお聞かせください

「患者相談支援室」をご存知ですか



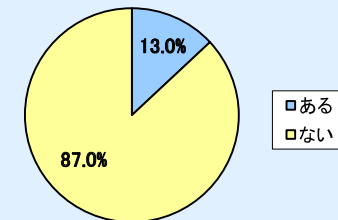
ご存知の方にお聞きます

何でお知りになりましたか



1. 病院のホームページ
2. 院内のポスターやチラシ
3. 来院して知った
4. 広報おおつ
5. 新聞
6. 家族や知人から聞いた
7. 医療スタッフから聞いた
8. その他

利用されたことはありますか



アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

大津市民病院では、今後も患者さんとそのご家族の声を大切にして、より一層良質で安心・安全な医療を提供できるよう、努めてまいります。

【 外来患者満足度調査結果 経年変化 】

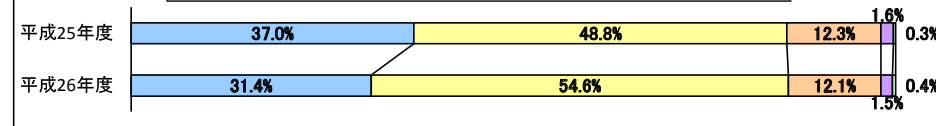


平成24年度調査概要	調査期間: 平成24年11月12日(月)・13日(火)にアンケートを配布	回収枚数: 964枚
平成25年度調査概要	調査期間: 平成25年7月29日(月)・30日(火)にアンケートを配布	回収枚数: 1,063枚
平成26年度調査概要	調査期間: 平成26年11月5日(水)・6日(木)にアンケートを配布	回収枚数: 693枚

【凡例】

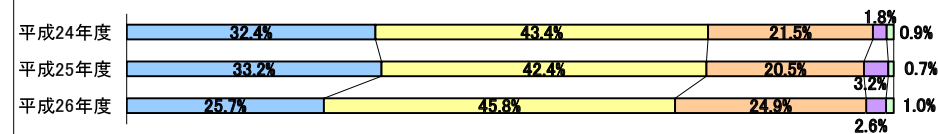
非常にそう 思う	ややそう 思う	どちらでも ない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
-------------	------------	-------------	---------------	--------------

この病院について総合的には満足している



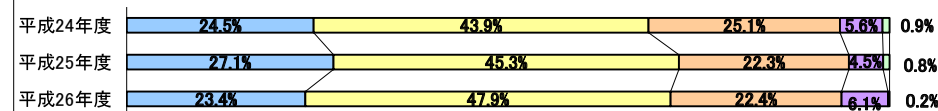
① 推奨意向

家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

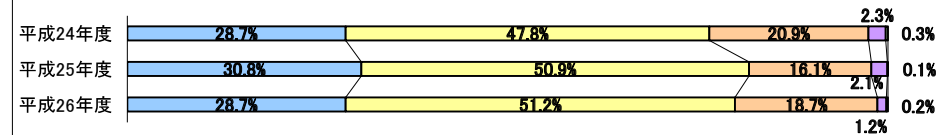


② 院内施設面

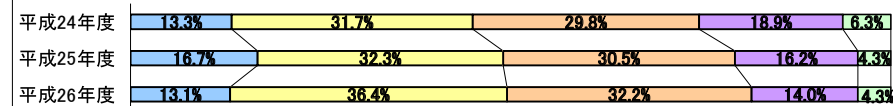
廊下、階段等、病院内の移動は、わかりやすくなっている



廊下、階段等、病院内の移動は、安全にできるようになっていた

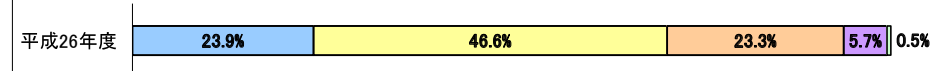


(自動車で来院の方のみ) 駐車場は利用しやすかった

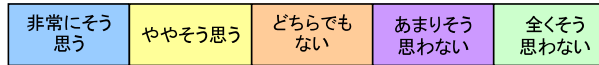


(自動精算機を利用された方のみ) 自動精算機は使いやすかった

(平成24・25年度は質問項目になし)



【凡例】



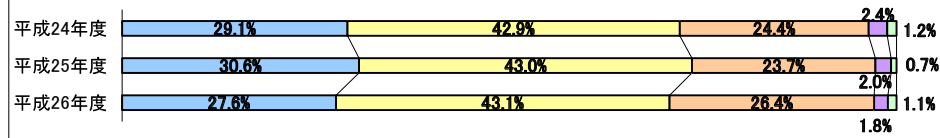
③ 院内環境面

院内はトイレ等も含み清潔であった

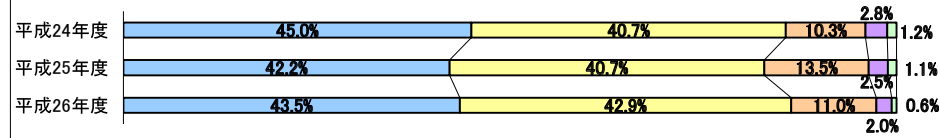


④ 接遇面

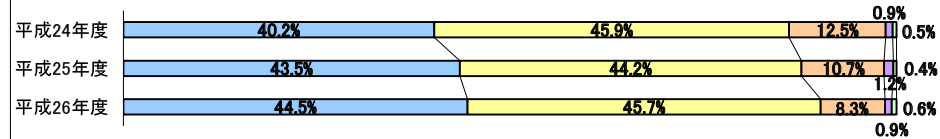
プライバシーに配慮して治療してくれる病院だと感じた



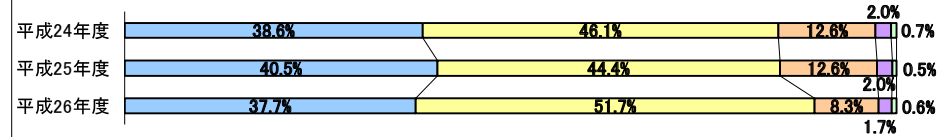
医師は適切な言葉遣いや姿勢で対応してくれた



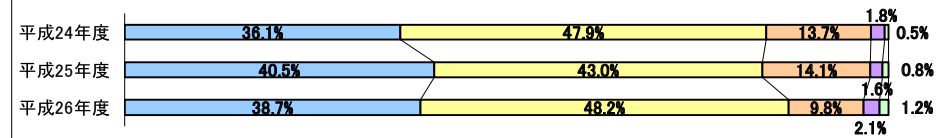
看護師は適切な言葉遣いや姿勢で対応してくれた



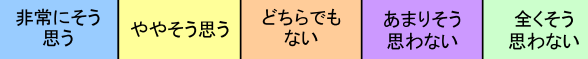
その他医療スタッフは適切な言葉遣いや姿勢で対応してくれた



事務スタッフは適切な言葉遣いや姿勢で対応してくれた



【凡例】

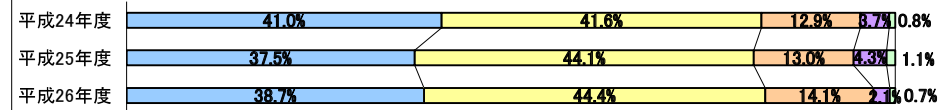


⑤ 診療面

医療安全に配慮して治療してくれる病院だと感じた



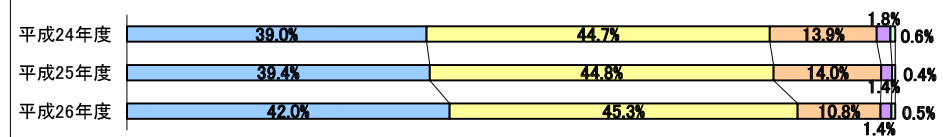
医師の診断や治療に関する説明は分かりやすいものであった



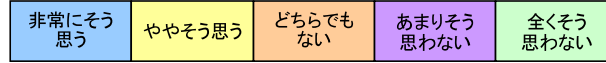
医師に聞きたいことを相談できたり、不安を告げることができた



看護師の説明は分かりやすいものだった

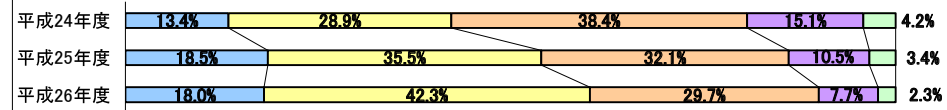


【凡例】

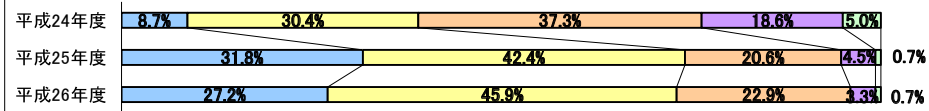


⑥ 待ち時間

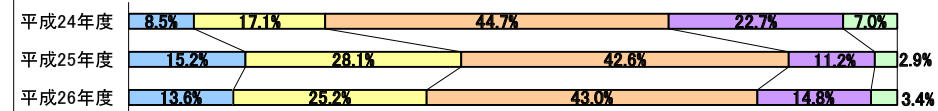
当院での会計待ち時間は、他院と比べて、長くはないように感じた



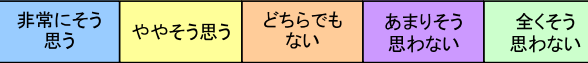
H24年度:どれ位待つ必要があるかの目処を知ることができた
H25・26年度:会計案内表示システムで、待ち時間の目処を知ることができた



待ち時間を有意義に使える工夫ができていた

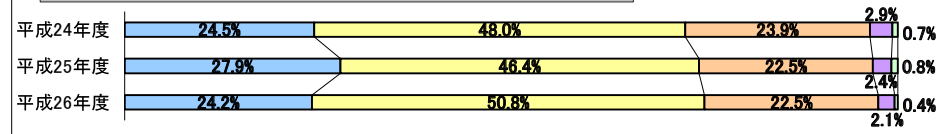


【凡例】

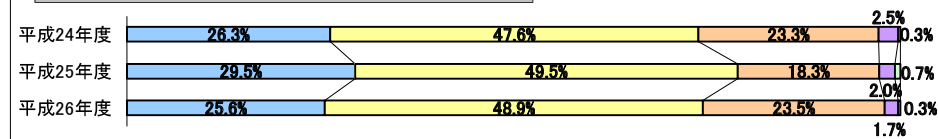


経営計画について

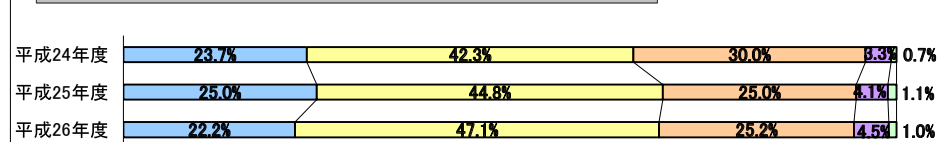
当院は、「発生頻度の高い病気に対し、質の高い医療を効率的・安定的に24時間365日対応する病院」であると思う



当院は、「幅広く市民の健康をサポートする病院」であると思う



当院は、「患者やその家族の気持ちを感じ取り行動していく病院」であると思う



患者相談支援室について

当院では平成25年4月15日から患者相談支援室を開設し、がんや様々な病気に対する不安や悩みの相談に、専門スタッフが対応しています。あなたは「患者相談支援室」の存在をご存知ですか。

