

第 1 回患者様満足度調査について

平成 26 年 5 月 16 日

この度松田病院では、患者様の満足度調査を行いました。

ご協力いただきました患者様やご家族様には感謝申し上げます。

期間 外来 4 月第 2 週

入院 4 月に退院された方

方法 外来については午前、午後と任意の 10 名～20 名に調査用紙をお渡しました。

入院された方には、退院時に調査用紙をお渡ししました。

西棟及び東棟外来で合計 246 枚の調査用紙を回収しました。

病棟では合計 36 枚の調査用紙を回収しました。

質問 以下の内容について 1 点（最低）～5 点（最高）の 5 段階評価をしていただきました。

最初の 8 つの質問は、医療の内容説明や待ち時間、身だしなみについて、

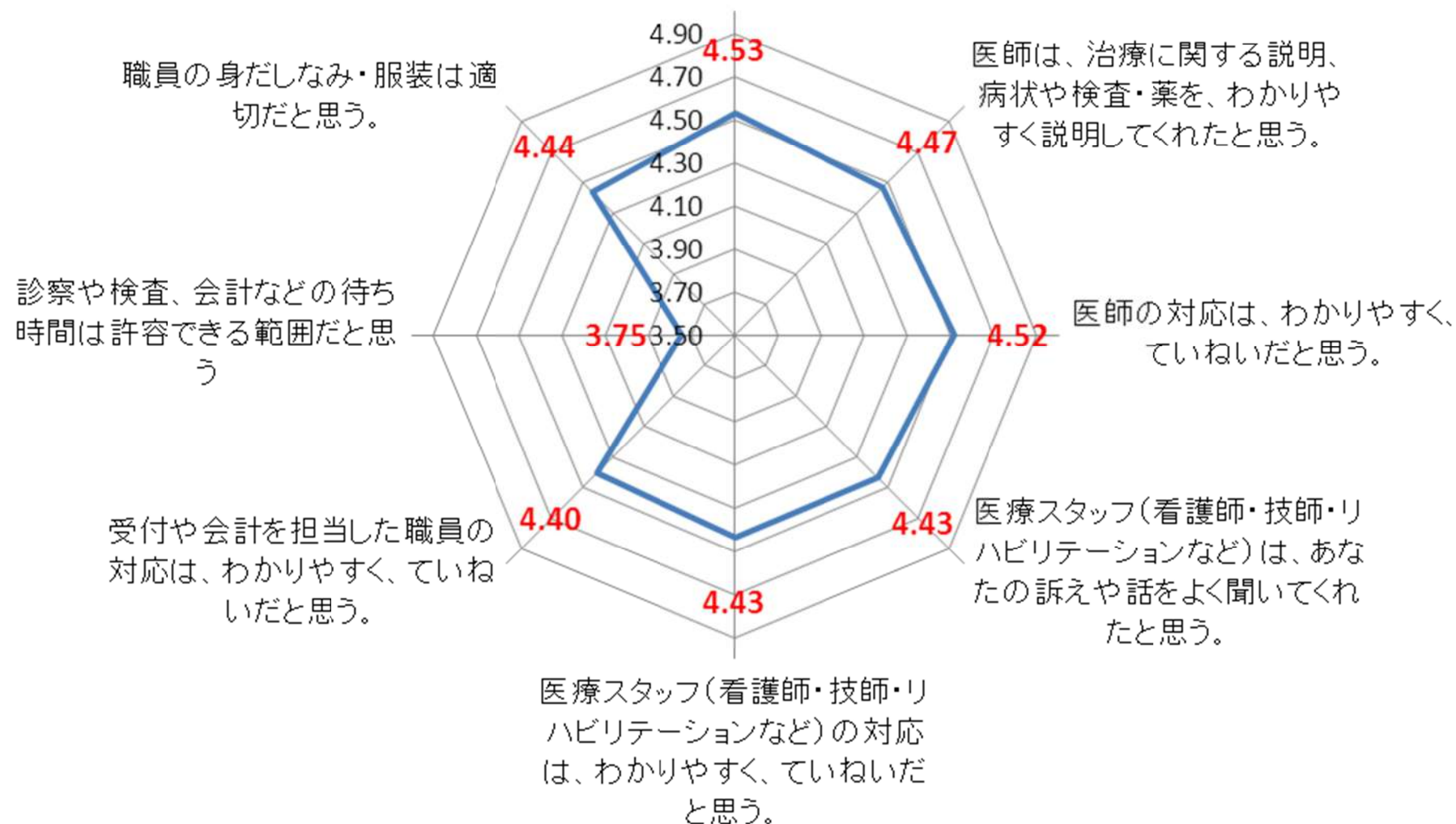
後半の 6 つの質問は、松田病院の設備について、

最後は、松田病院への満足度をお聞きしました。

		外来				入院			
		外来・入院	整形		内科				
		全体	整形外来4	整形外来5	内科外来4	内科外来5	西2階病棟	西3階病棟	東2階病棟
1. 医療の内容説明や診療、会計について									
(1)	あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれたと思う。	4.53	4.33	4.51	4.44	4.45	4.45	4.33	4.67
(2)	医師は、治療に関する説明、病状や検査・薬を、わかりやすく説明してくれたと思う。	4.47	4.13	4.52	4.33	4.38	4.45	4.33	4.75
(3)	医師の対応は、わかりやすく、ていねいだと思う。	4.52	4.27	4.51	4.33	4.45	4.45	4.33	4.75
(4)	医療スタッフ(看護師・技師・リハビリテーションなど)は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれたと思う。	4.43	4.53	4.51	3.67	4.28	4.64	5	4.92
(5)	医療スタッフ(看護師・技師・リハビリテーションなど)の対応は、わかりやすく、ていねいだと思う。	4.43	4.33	4.53	3.78	4.29	4.64	5	4.83
(6)	受付や会計を担当した職員の対応は、わかりやすく、ていねいだと思う。	4.4	4.6	4.44	3.89	4.26	4.55	4.67	4.67
(7)	診察や検査、会計などの待ち時間は許容できる範囲だと思う	3.75	4	3.81	3.11	3.52	4.18	3.67	3.75
(8)	職員の身だしなみ・服装は適切だと思う。	4.44	4.73	4.43	4.11	4.34	4.64	4.67	4.75
2. 施設設備・サービスについて									
(1)	案内図・掲示物は見やすく・わかりやすいと思う。	4.09	4.27	4.03	3.67	4.01	4.27	4.33	3.92
(2)	プライバシーは配慮されていたと思う。(診察室や病室)	4.27	4.53	4.29	3.78	4.17	4.36	4.33	4.17
(3)	診察室や病室はきれいだと思う。	4.47	4.8	4.48	4.44	4.34	4.45	5	4.33
(4)	トイレはきれいだと思う。	4.26	4.54	4.31	4	4.14	4.27	4.33	4.5
(5)	病室の環境(空調・照明など)は良いと思う。 【入院のみ】	4.21	4.33	4.33		4.14	4.18	4	4.17
(6)	待合室の居心地は良いと思う。 【外来のみ】	4.23	4.57	4.33	3.83	4.11	4.5	4.5	4.14
3. 全体として松田病院に満足した。		4.36	4.33	4.36	3.89	4.21	4.45	4.67	4.67

1. 医療の内容説明や診療、会計について

あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれたと思う。



— 2. 施設設備・サービスについて

案内図・掲示物は見やすく・わかりやすいと思う。

