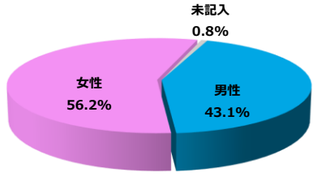
外来患者さま経験価値調査　アンケート結果

皆さまからいただいた評価を共有し、より良い病院づくりに取り組んでまいります。

実施日：令和3年5月28日（金）　回答数：397枚

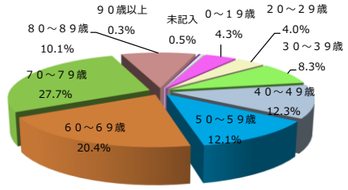
【男女別】

あなた（患者）は男性ですか？女性ですか？



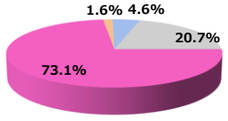
【年齢別】

あなた（患者）の年齢を教えてください。



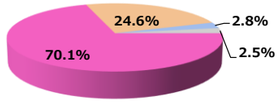
【はじめに】

当院を受診されたきっかけを教えてください。

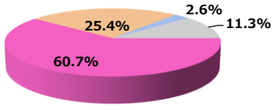


【病院】

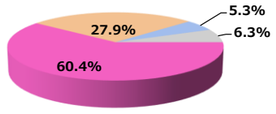
駐車場はスムーズに利用できましたか？



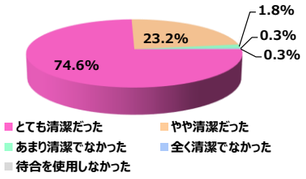
院内の掲示物は分かりやすかったですか？



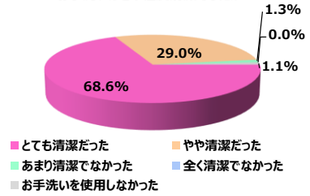
院内の案内表示は行きたい場所へ移動する際の助けになりましたか？



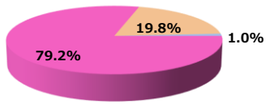
待合はどの程度清潔でしたか？



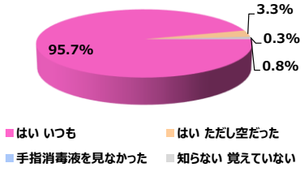
お手洗いはどの程度清潔でしたか？



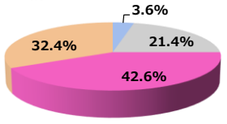
手すりや段差などの安全対策は十分でしたか？



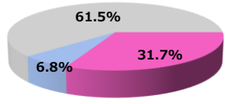
手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？



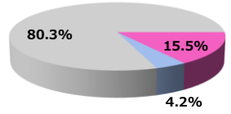
コンビニ･レストラン･コーヒーショップの品揃えは十分でしたか？



当院のホームページには、あなたの知りたい情報が掲載されていましたか？

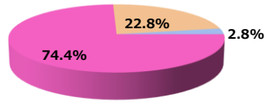


当院の広報誌「風流鯨（かぜながすくじら）」には、あなたの知りたい情報が掲載されていましたか？



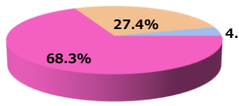
【受付･手続き】

受付や手続きの方法を理解し、スムーズに行うことができましたか？

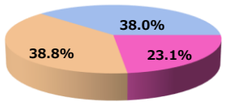


【待ち時間･予約あり】

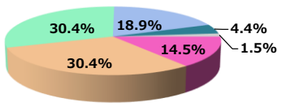
外来受診の過程で、次にどの場所へ行けばよいのかすぐに分かりましたか？



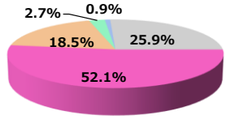
外来診療費がどのくらいかかるか事前に知りたいと思いましたか？



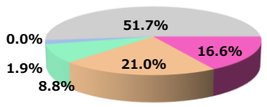
予約時間から診察が始まるまでにどのくらい時間がかかりましたか？



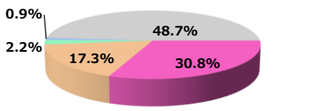
検査受付後、採血を受けるまでにどのくらい時間がかかりましたか？



予約時間から超音波･心電図検査を受けるまでにどのくらい時間がかかりましたか？

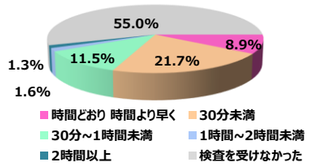


検査受付後、レントゲンを受けるまでにどのくらい時間がかかりましたか？

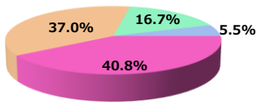


【待ち時間･予約なし】

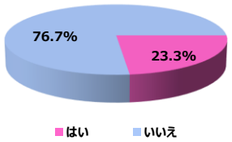
予約時間からCT･MRIを受けるまでにどのくらい時間がかかりましたか？



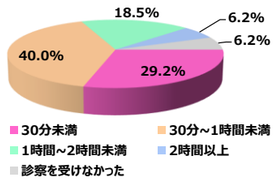
診察終了後、会計までにどのくらい時間がかかりましたか？



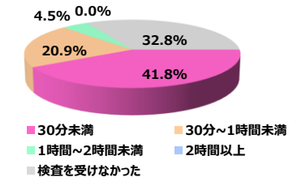
待ち時間について、職員から説明はありましたか？



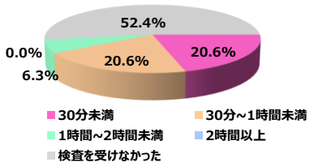
受付から診察が始まるまでにどのくらい時間がかかりましたか？



検査受付後、採血を受けるまでにどのくらい時間がかかりましたか？

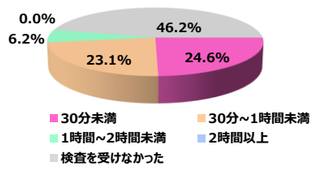


検査受付後、超音波･心電図検査を受けるまでにどのくらい時間がかかりましたか？

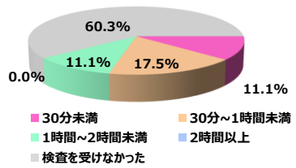


【診療全体】

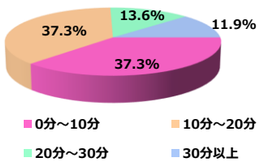
検査受付後、レントゲンを受けるまでにどのくらい時間がかかりましたか？



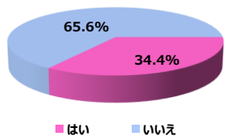
検査受付後、CT･MRIを受けるまでにどのくらい時間がかかりましたか？



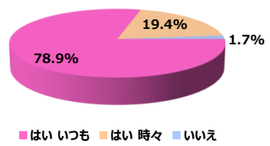
診察終了後、会計までにどのくらい時間がかかりましたか？



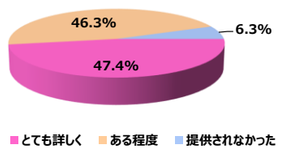
待ち時間について、職員から説明はありましたか？



外来受診の間、あなたのプライバシーは保護されていましたか？

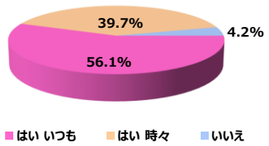


あなたの健康状態や今後の治療方針について、職員からどの程度の情報が提供されましたか？

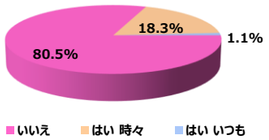


【診療全体】

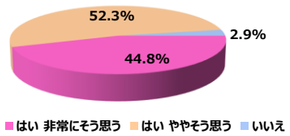
あなたの症状や病気の管理について、
自分で何ができるかを理解しましたか？



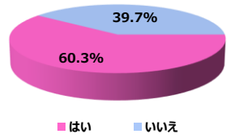
あなたに伝えられる情報は、職員によって
違いがありましたか？



あなたの意思が検査や治療に
反映されたと思いますか？

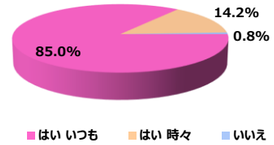


職員は、症状などについて気になることが
出来た場合の連絡先を説明しましたか？

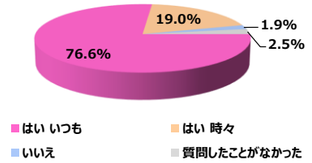


【医師とのコミュニケーション】

医師はあなたの話に耳を傾けましたか？

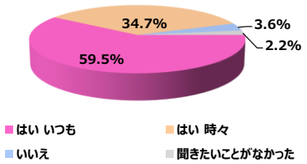


あなたが重要な質問をした際、医師から
わかりやすい説明を受けられましたか？

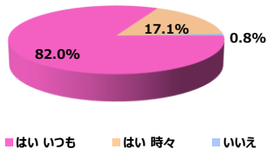


【看護師とのコミュニケーション】

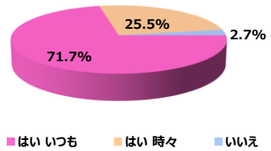
あなたは医師に伝えたいことや聞きたいことを
全て話すことができましたか？



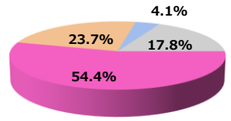
あなたは担当医を信頼していましたか？



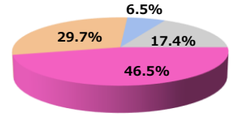
看護師はあなたの話に耳を傾けましたか？



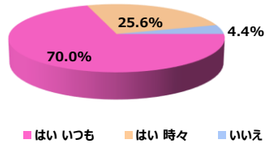
あなたが重要な質問をした際、看護師から
わかりやすい説明を受けられましたか？



あなたは看護師に伝えたいことや聞きたいことを
全て話すことができましたか？

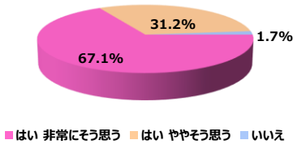


あなたのケアを担当していた看護師を
信頼していましたか？

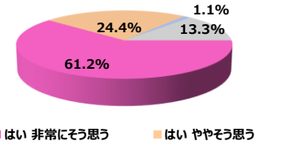


【検査・治療の説明】

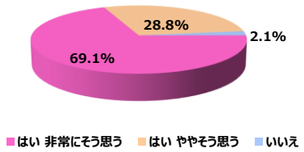
あなたの症状に関して、医師はあなたが
理解できるように説明しましたか？



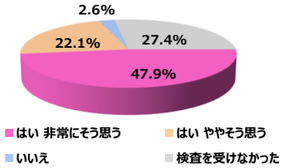
検査の必要性や結果に関して、医師は
あなたが理解できるように説明しましたか？



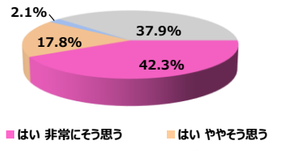
治療の効果や結果に関して、医師は
あなたが理解できるように説明しましたか？



採血や超音波・心電図検査などの検査を受ける際、
検査技師はあなたが理解できるように説明しましたか？

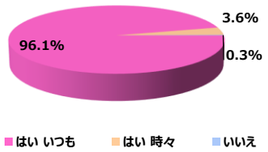


レントゲンやCT・MRIなどの検査を受ける際、
放射線技師はあなたが理解できるように説明しましたか？



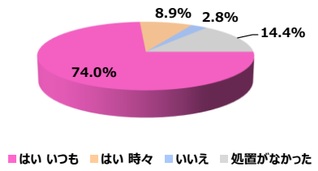
【患者安全】

職員はあなたに氏名と生年月日を質問し、
本人確認を行いましたか?

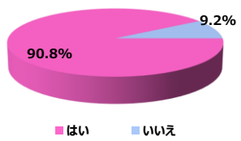


【職員の接遇】

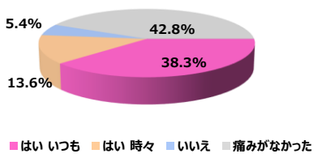
職員はあなたの処置を行う前に
手指消毒を行いましたか?



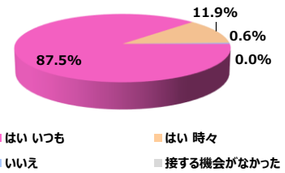
職員は受付時にあなたの痛みを確認しましたか？



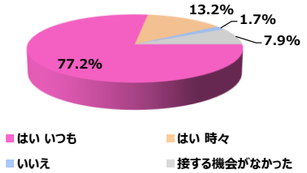
職員はあなたの痛みを和らげるためのケアを
提供しましたか？



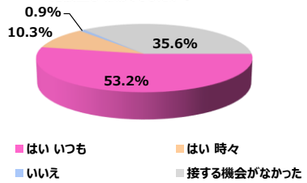
医師の言葉遣いや応対は、礼儀正しく
誠実でしたか？



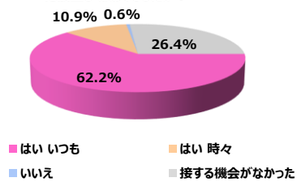
看護師の言葉遣いや応対は、
礼儀正しく誠実でしたか？



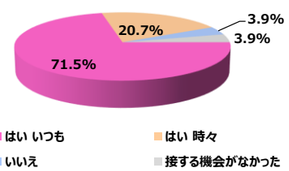
放射線技師の言葉遣いや応対は、
礼儀正しく誠実でしたか？



検査技師の言葉遣いや応対は、
礼儀正しく誠実でしたか？

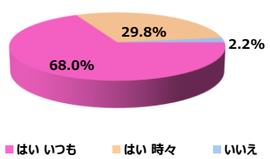


事務職員の言葉遣いや応対は、
礼儀正しく誠実でしたか？

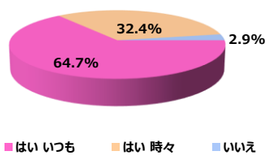


【全体】

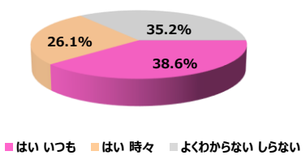
合計を通して、あなたは病院で人として
大切にされたと感じましたか？



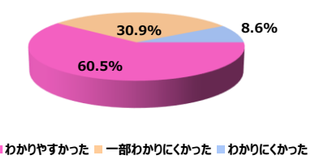
あなたの外来受診中、職員から十分なケアを
受けられたと感じましたか？



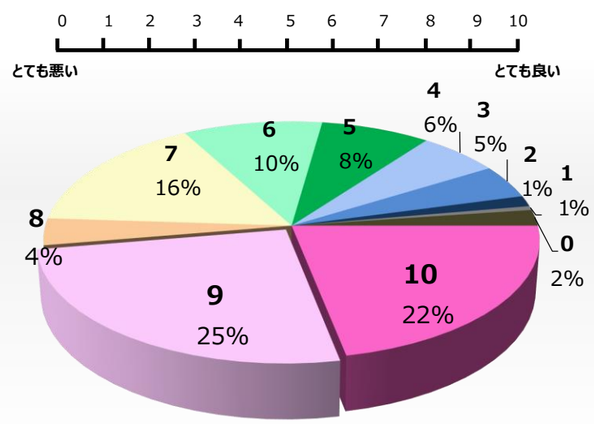
あなたは病院や職員に対する意見（苦情、提案、
称賛など）を伝える方法を知っていましたか？



この調査票の設問表現は分かりやすかったですか？



あなたの外来受診の経験はいかがでしたか?



アンケートご協力ありがとうございました。

患者サービス推進委員会