

第3回患者様満足度調査について

平成27年6月1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3週（西棟及び東棟）
入院4月に退院された方（西2階病棟・西3階病棟・東2階病棟）
- 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。
西棟外来で合計209枚、東棟外来では69枚の調査用紙を回収しました。
病棟では合計49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 49歳以下	整形外来 50歳以上	内科外来 49歳以下	内科外来 50歳以上	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	4.4	4.7	4.29	4.39	4.9	4.5	5
(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	4.3	4.57	4	4.41	4.9	4.2	4.9
(3)	医師の対応は、わかりやすく、ていねいだと思う。	4.51	4.35	4.7	4	4.4	4.9	4.3	4.8
(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。	4.35	4.21	4.5	4.14	4.07	4.8	4.4	4.9
(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。	4.4	4.26	4.5	4.14	4.17	4.8	4.6	4.9
(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。	4.29	4.35	4.23	4.43	4.15	4.9	4.3	4.7
(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	3.73	3.6	3.89	3.43	3.3	3.8	4.4	4.5
(8)	職員の身だしなみ・服装は適切だと思う。	4.45	4.4	4.36	4.71	4.32	4.8	4.9	4.8
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。	4.04	3.8	4.15	3.86	3.91	4.7	4.7	4.1
(2)	プライバシーは配慮されていたと思う。(診察室や病室)	4.18	4.15	4.15	4.14	4.04	4.5	4	4.5
(3)	診察室や病室はきれいだと思う。	4.37	4.5	4.3	4.43	4.3	4.7	4.6	4.7
(4)	トイレはきれいだと思う。	4.22	4.22	4.26	4	4.15	4.6	3.9	4.5
(5)	病室の環境(空調・照明など)は良いと思う。 【入院のみ】	4.06	4.5	4.75	5	3.86	3.9	4.6	4.1
(6)	待合室の居心地は良いと思う。 【外来のみ】	4.09	4.17	4.21	3.83	4.05	4.3	3	4.2
3. 全体として松田病院に満足した。		4.34	4.21	4.46	3.86	4.26	4.8	4.7	4.6

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。

4.90
4.70
4.53
4.50
4.30
4.10
3.90
3.70
3.50

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

職員の身だしなみ・服装は適切だと思う。

4.45

医師の対応は、わかりやすく、ていねいだと思う。

4.51

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。

3.73

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。

4.35

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。

4.29

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。

4.40

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。

4.90

4.70

4.50

4.30

4.10

3.90

3.70

3.50

4.22

トイレはきれいだと思う。

プライバシーは配慮されていたと思う。
(診察室や病室)

診察室や病室はきれいだと思う。

4.34

3. 全体として松田病院に満足した。

待合室の居心地は良いと思う。【外来のみ】

病室の環境(空調・照明など)は良いと思う。【入院のみ】

4.09

4.06

4.18

4.37

4.04

