

患者満足度調査(外来編)

—平成18年度、19年度、22年度の比較—

患者満足度調査WG

平成22年度 外来調査概要

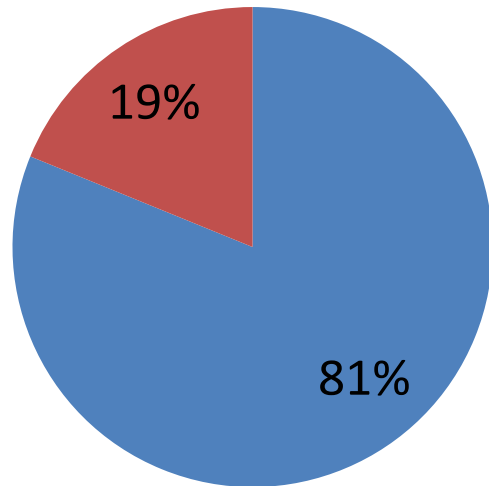
	H18	H19	H22
調査期間中 外来患者数(人)	4348	3577	1498
配布数(枚)	—	—	1050
回収数(枚)	2013	1528	871
回収率(%)	—	—	<u>83</u>
抽出率(%)	46	43	<u>58</u>

※平成22年の調査は、午前中のみ。

記入者

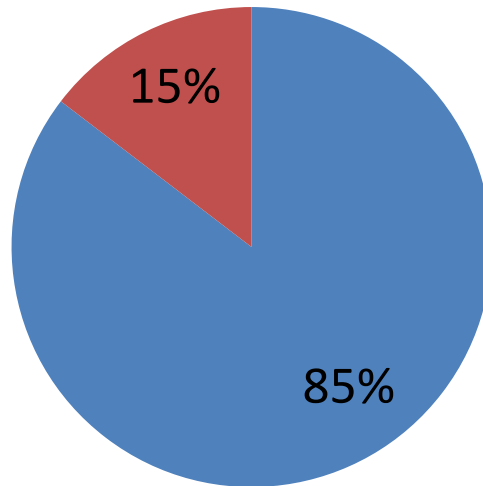
H18

■ 患者様本人 ■ ご家族の方



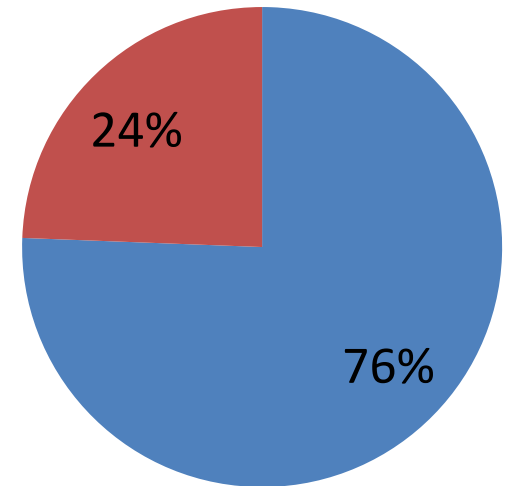
H19

■ 患者様本人 ■ ご家族の方



H22

■ 患者様本人 ■ ご家族の方



住所

H18

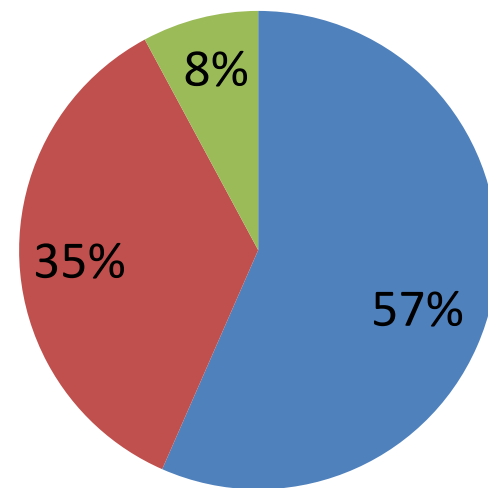
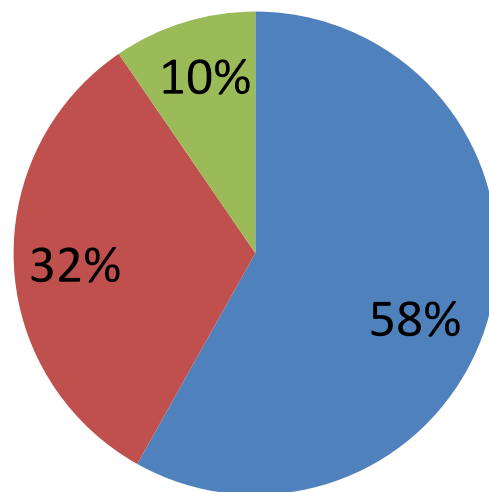
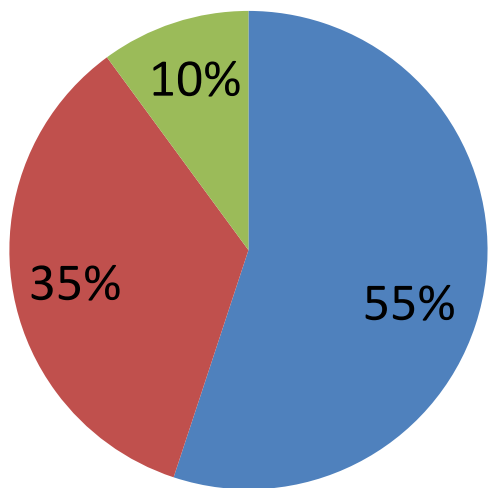
H19

H22

■ 大阪市内 ■ 大阪府下 ■ 大阪府外

■ 大阪市内 ■ 大阪府下 ■ 大阪府外

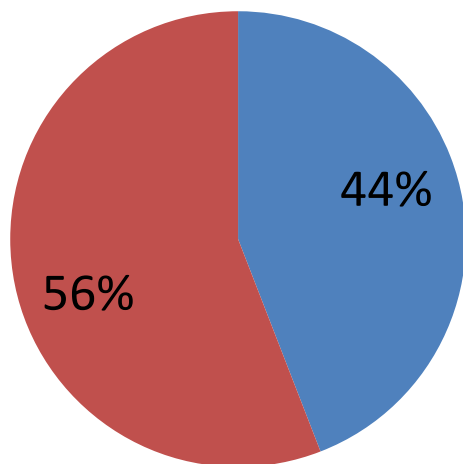
■ 大阪市内 ■ 大阪府下 ■ 大阪府外



男女比

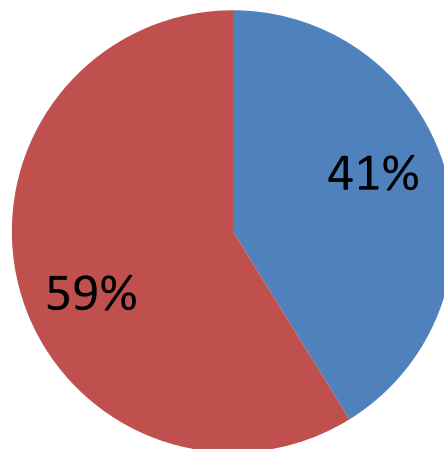
H18

■ 男性 ■ 女性



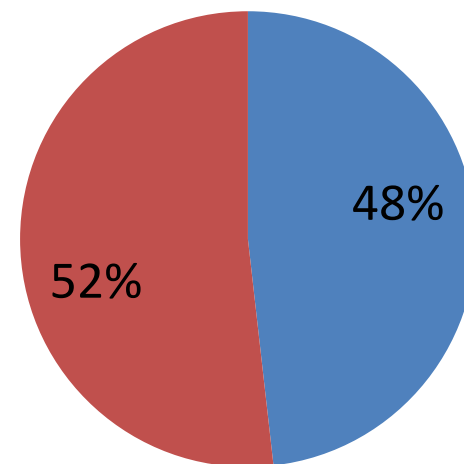
H19

■ 男性 ■ 女性

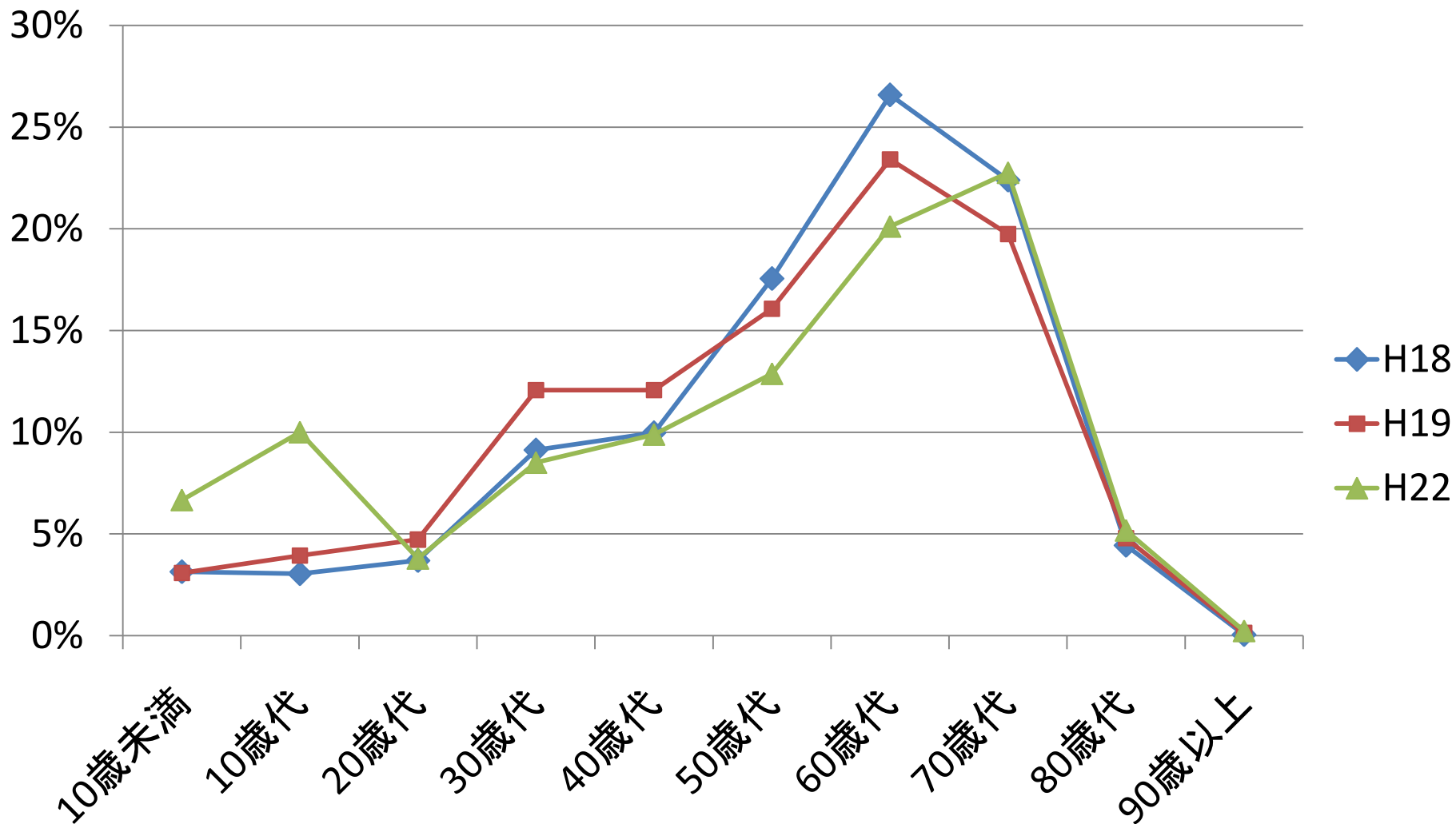


H22

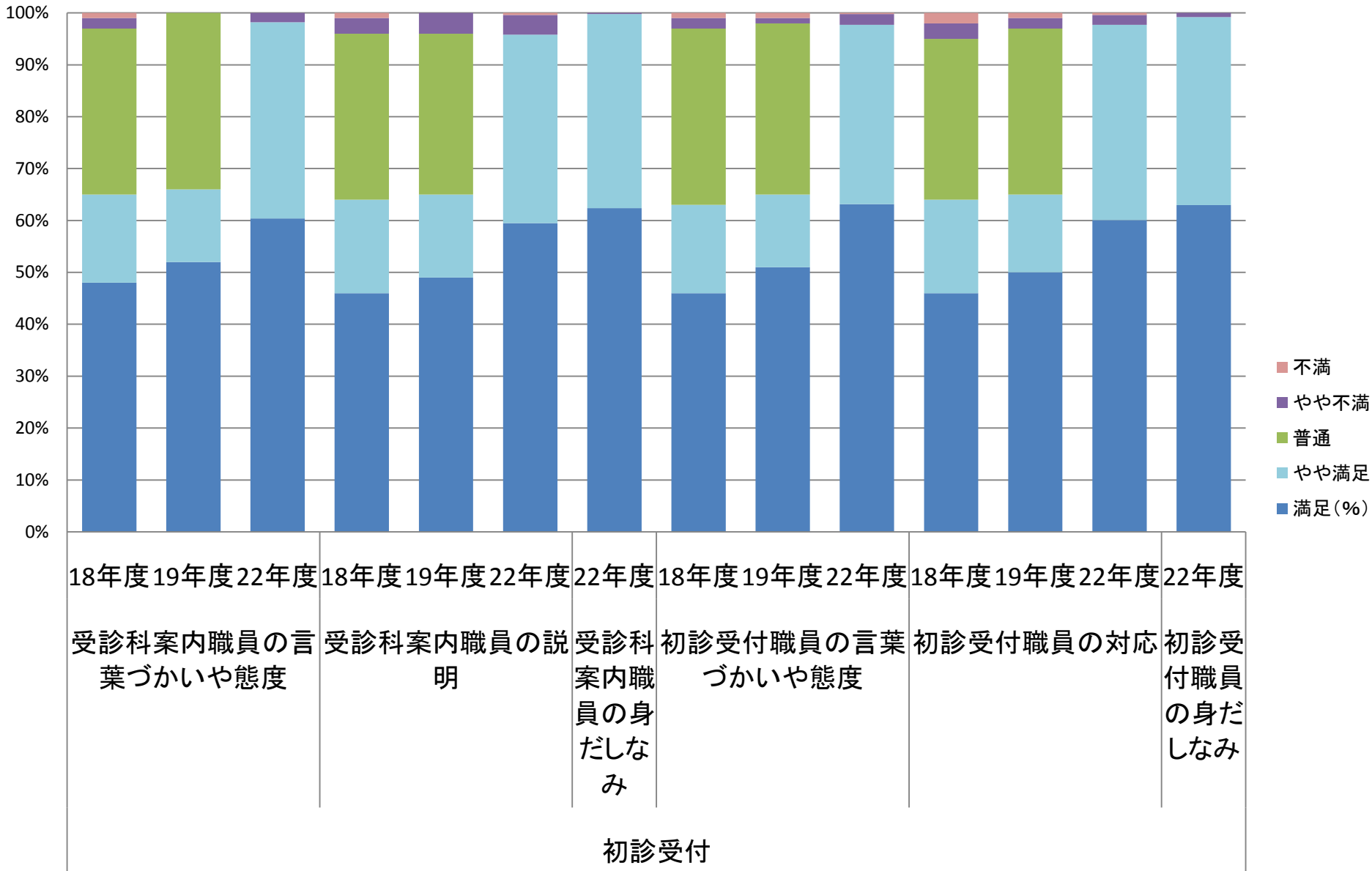
■ 男性 ■ 女性



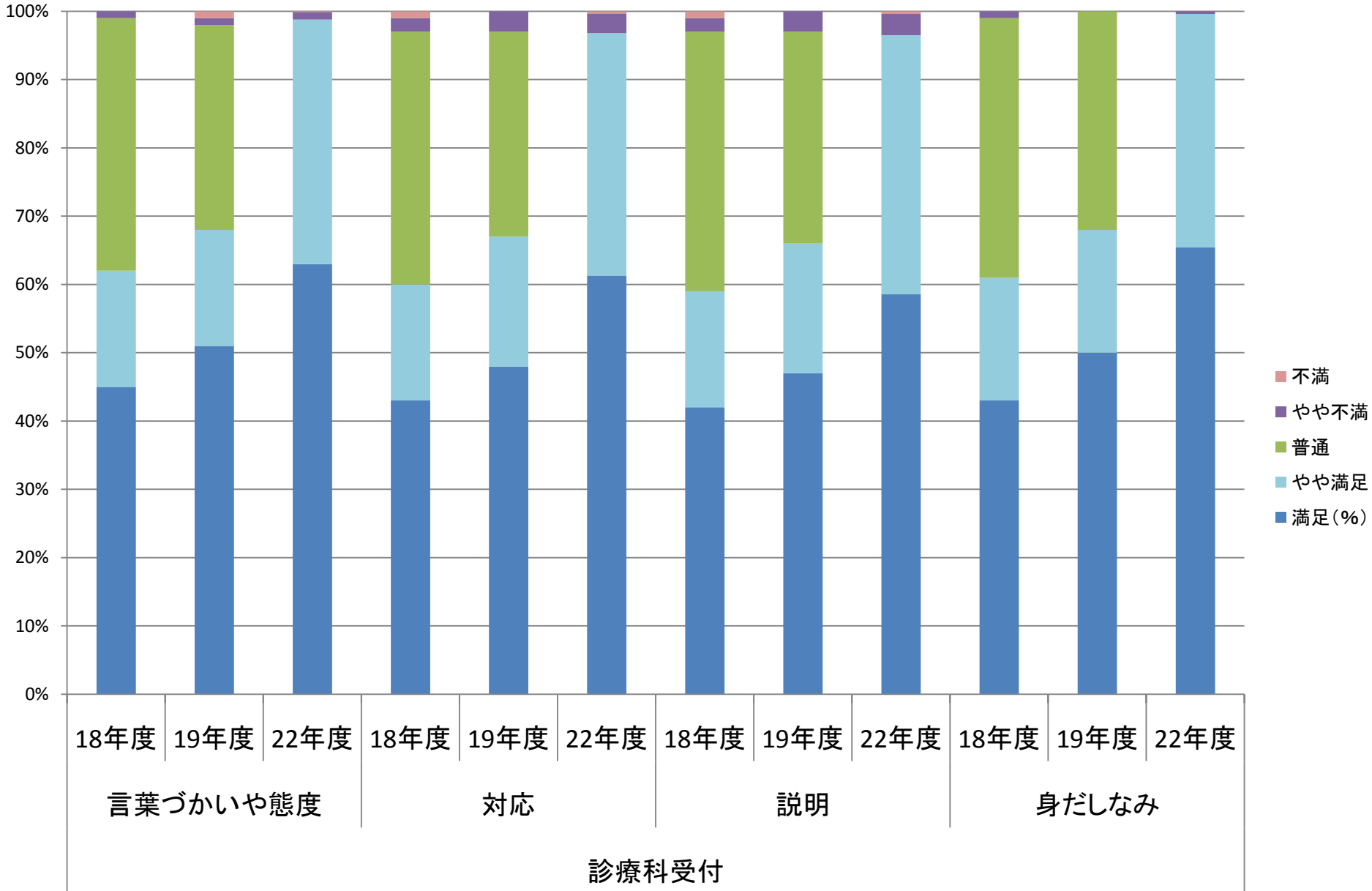
回答者の年齢分布



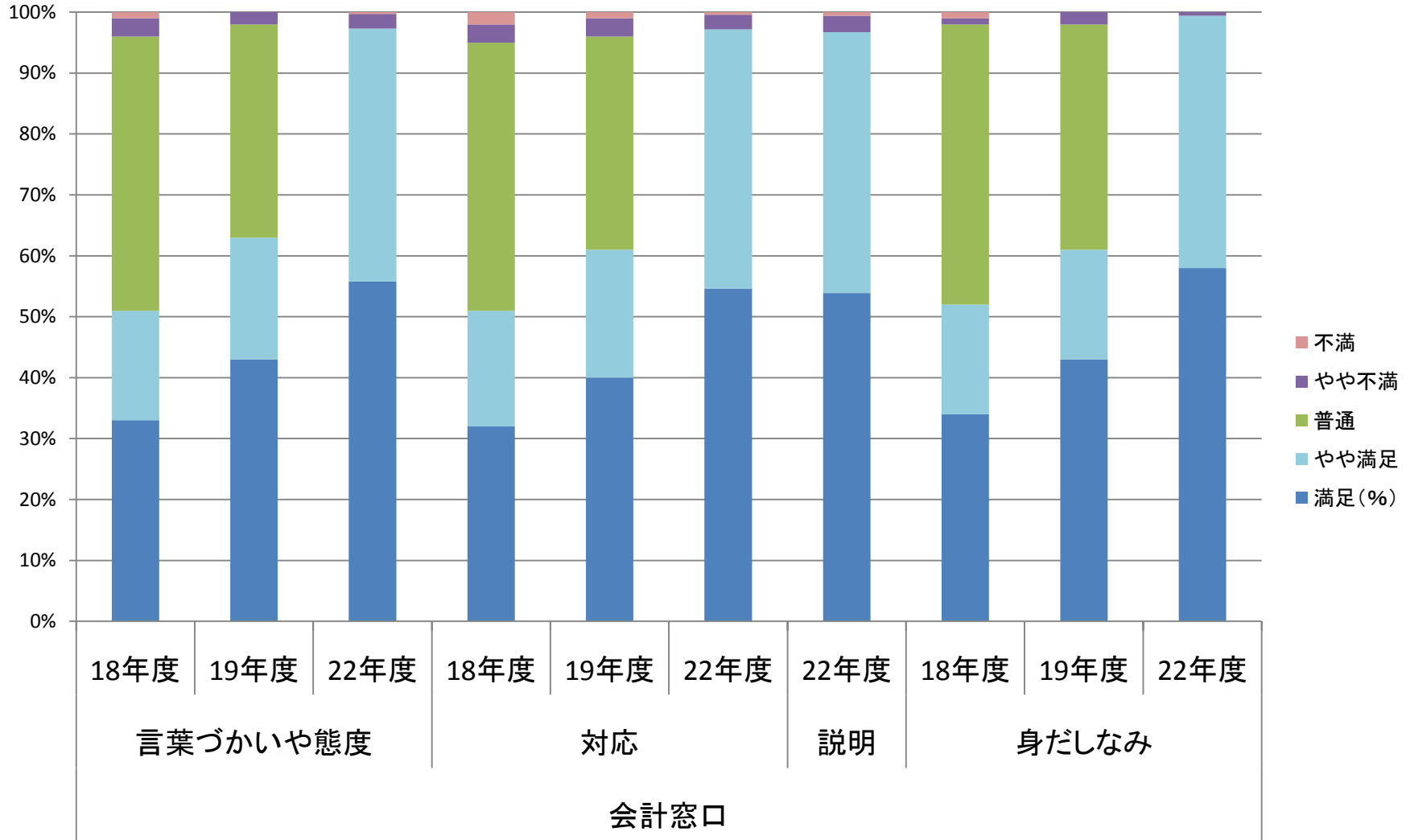
1階初診・受診科案内



診療科の受付



会計窓口



18年度

19年度

22年度

18年度

19年度

22年度

22年度

22年度

18年度

19年度

22年度

言葉づかいや態度

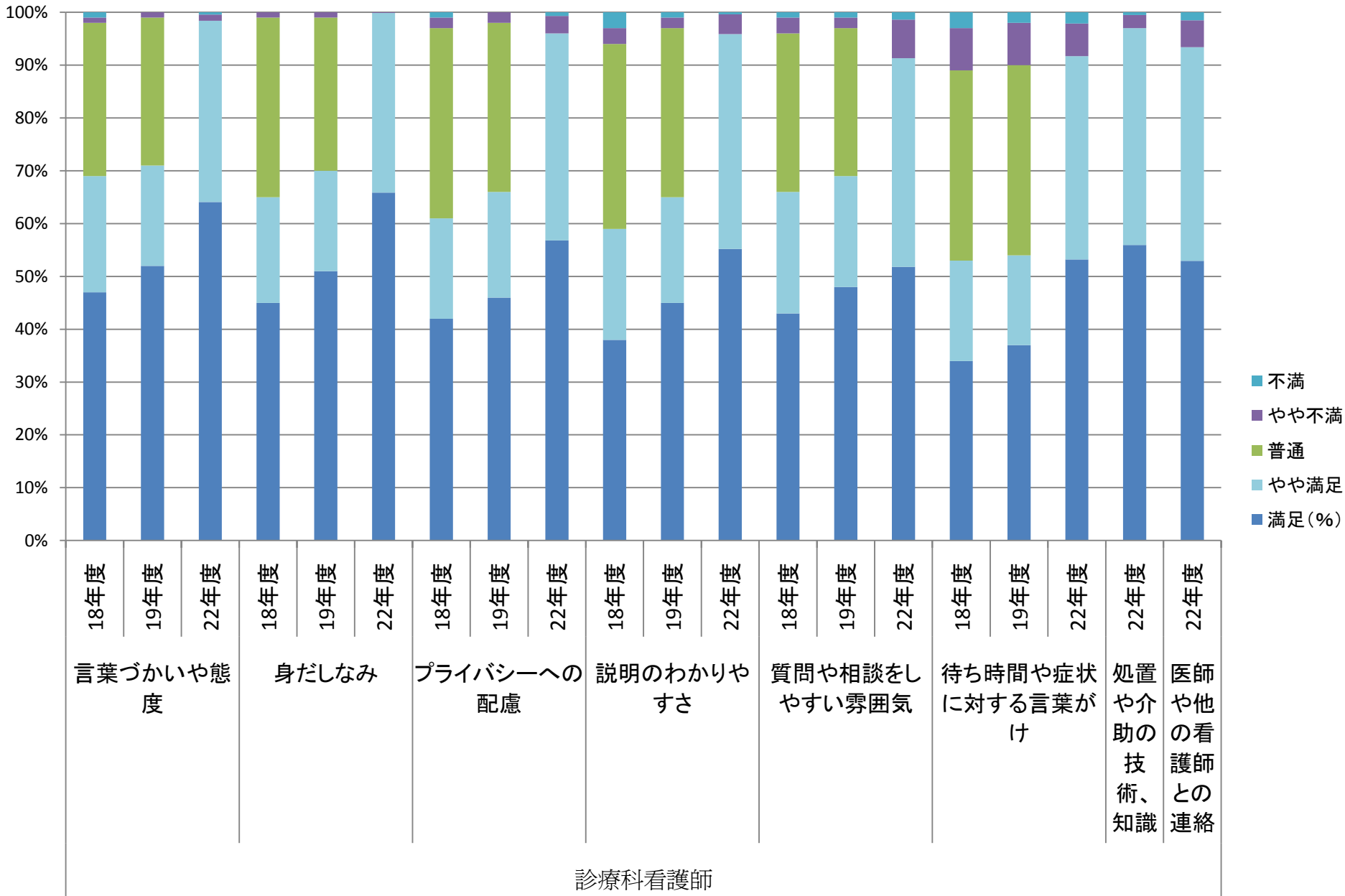
対応

説明

身だしなみ

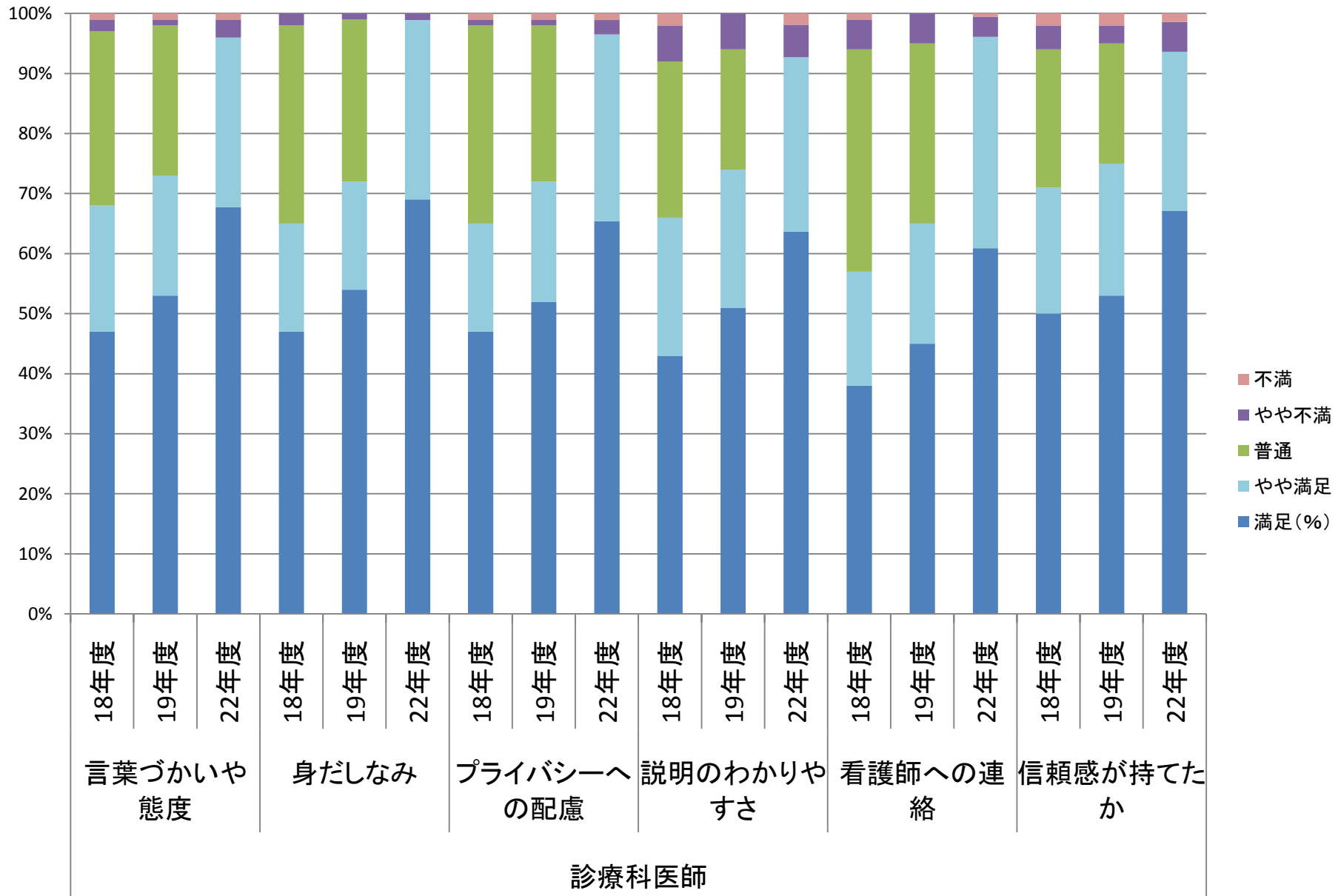
会計窓口

診療科看護師



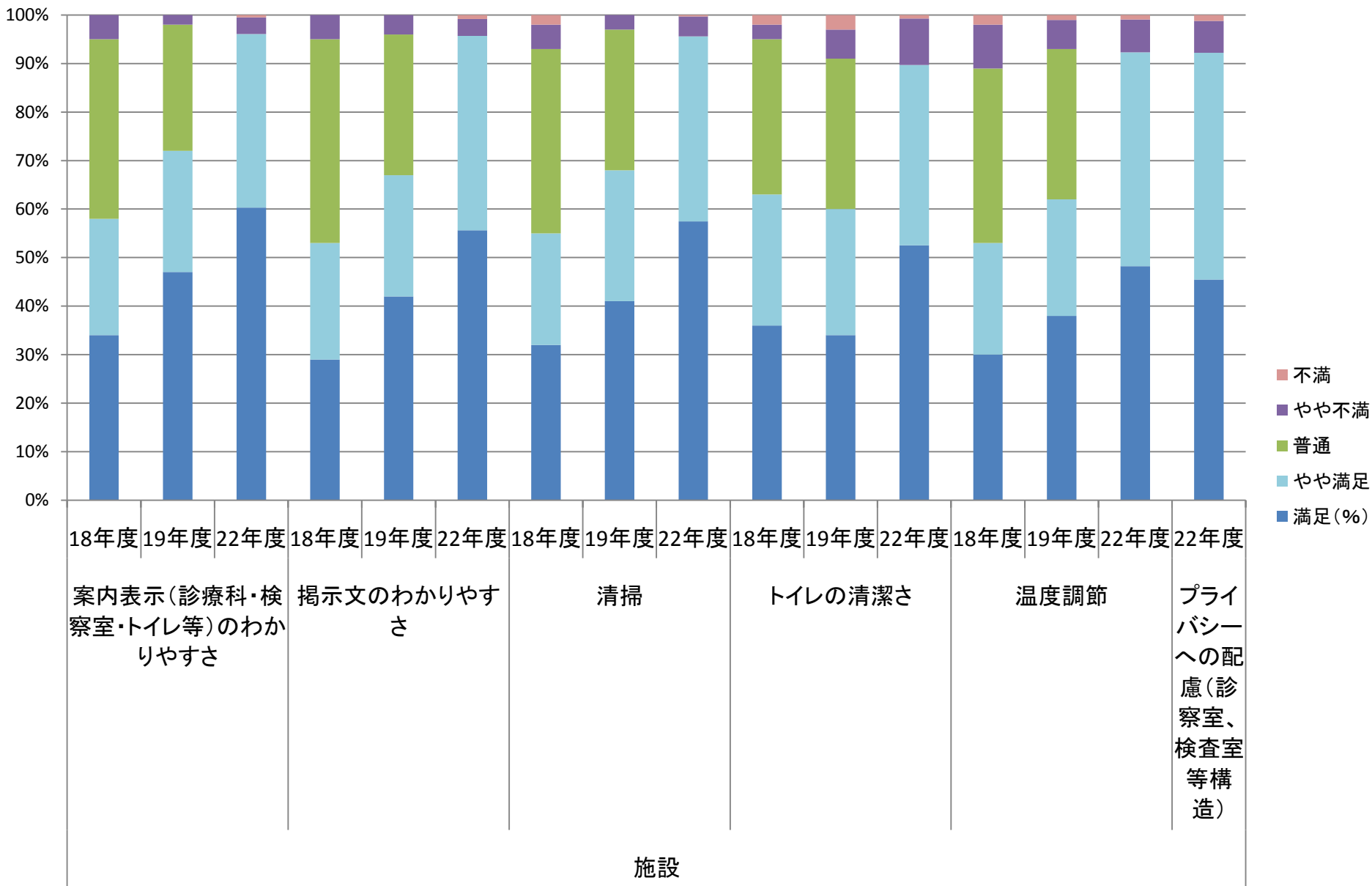
診療科看護師

診療科医師

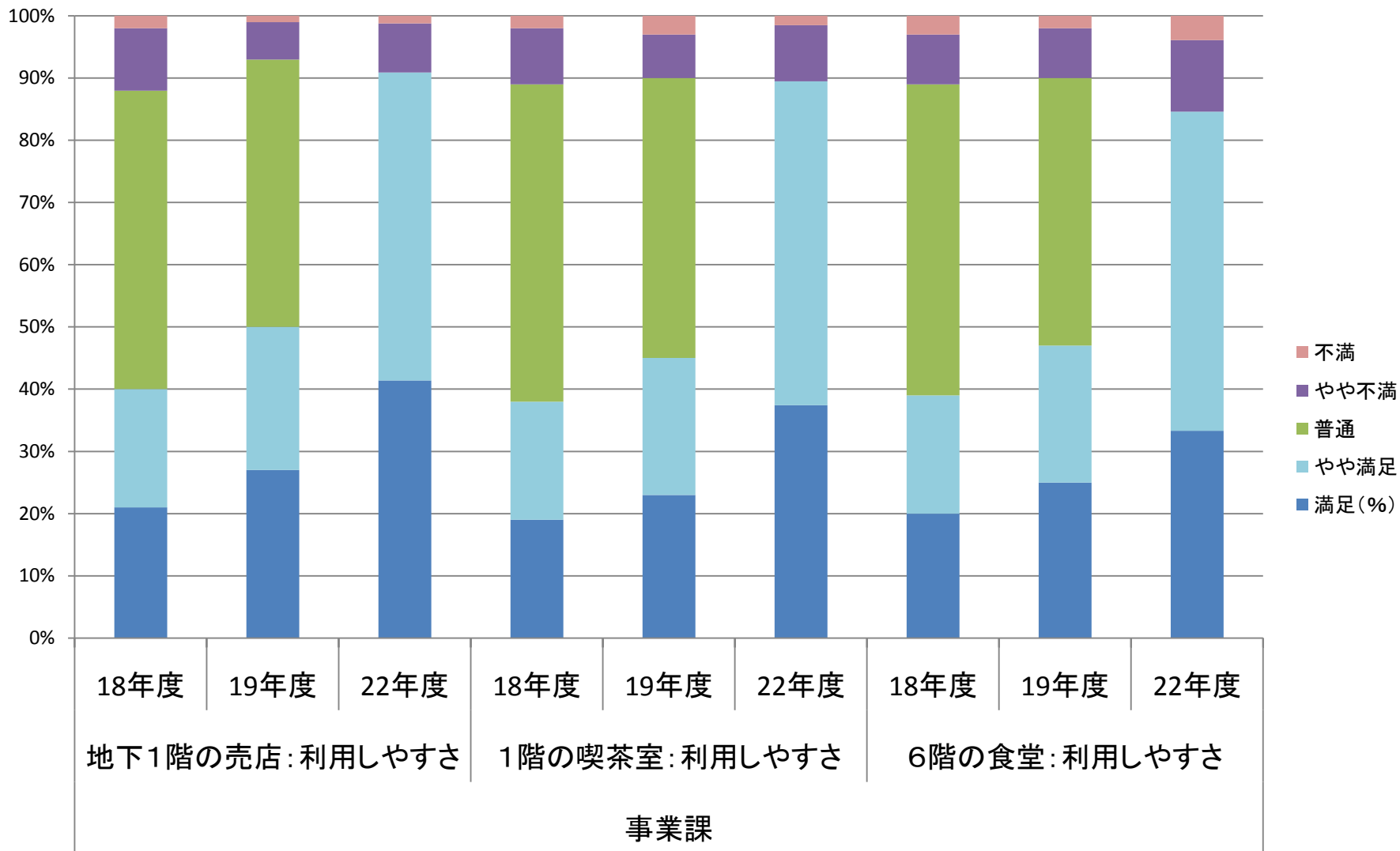


診療科医師

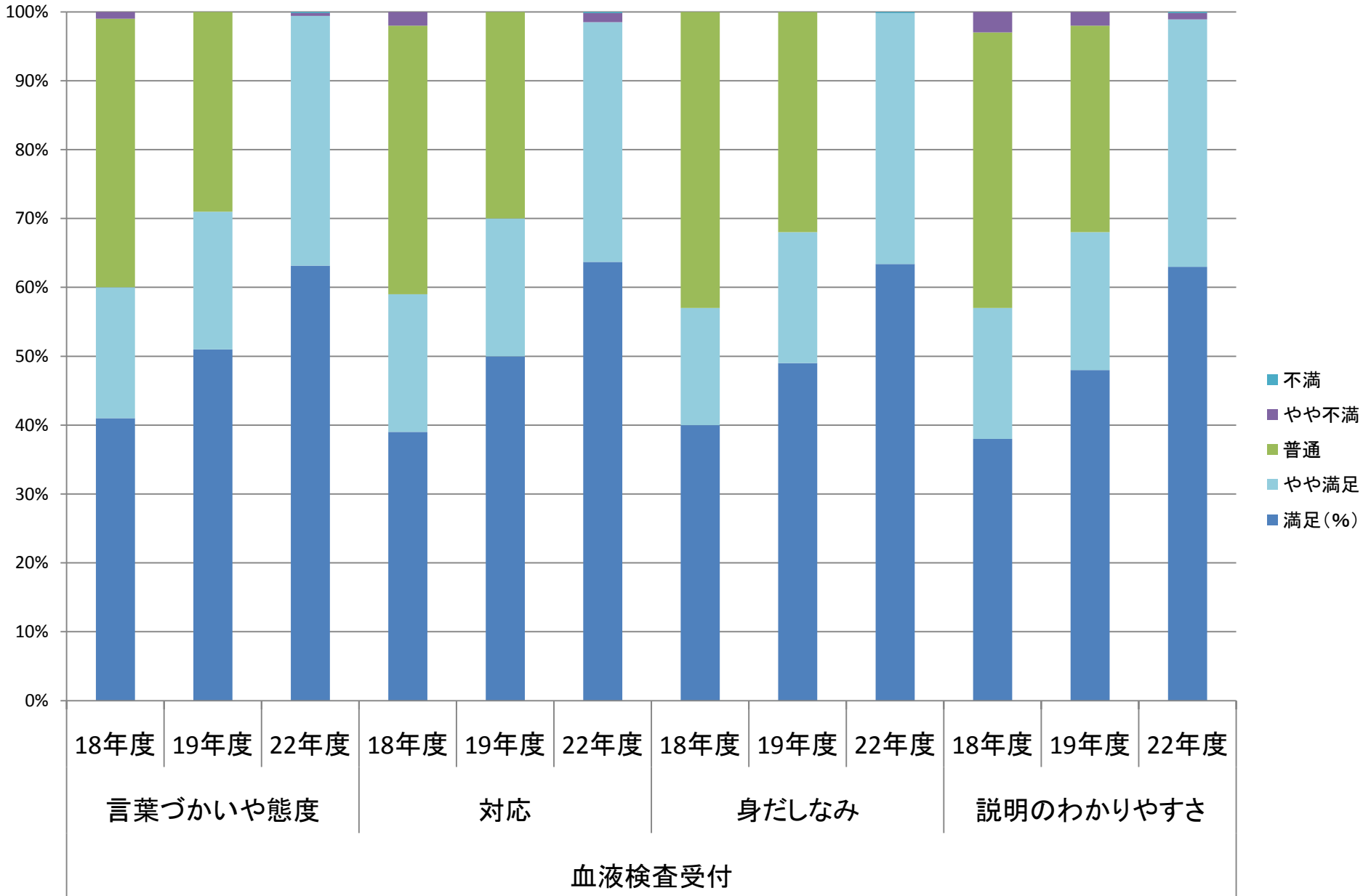
施設



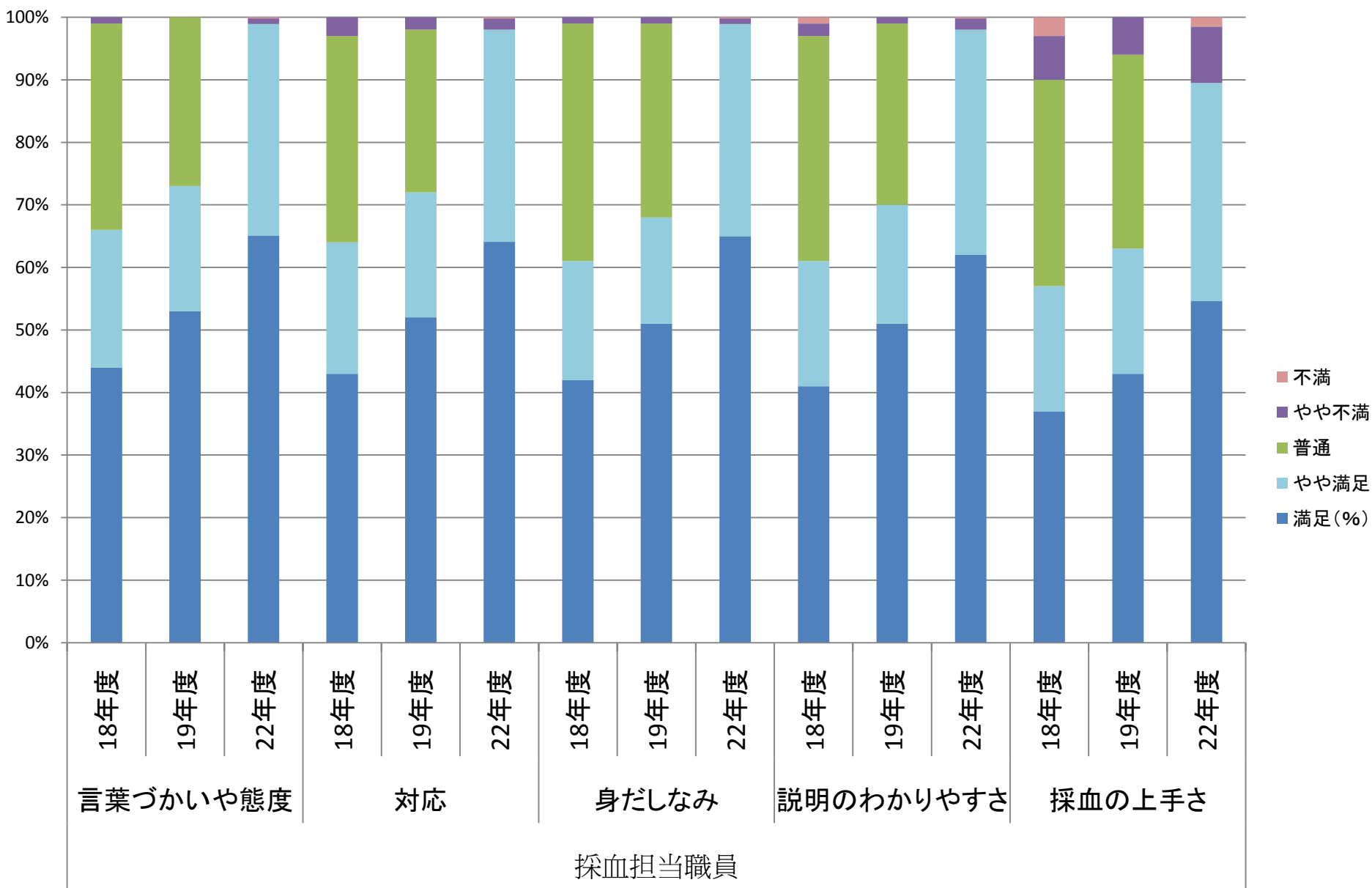
事業課関連



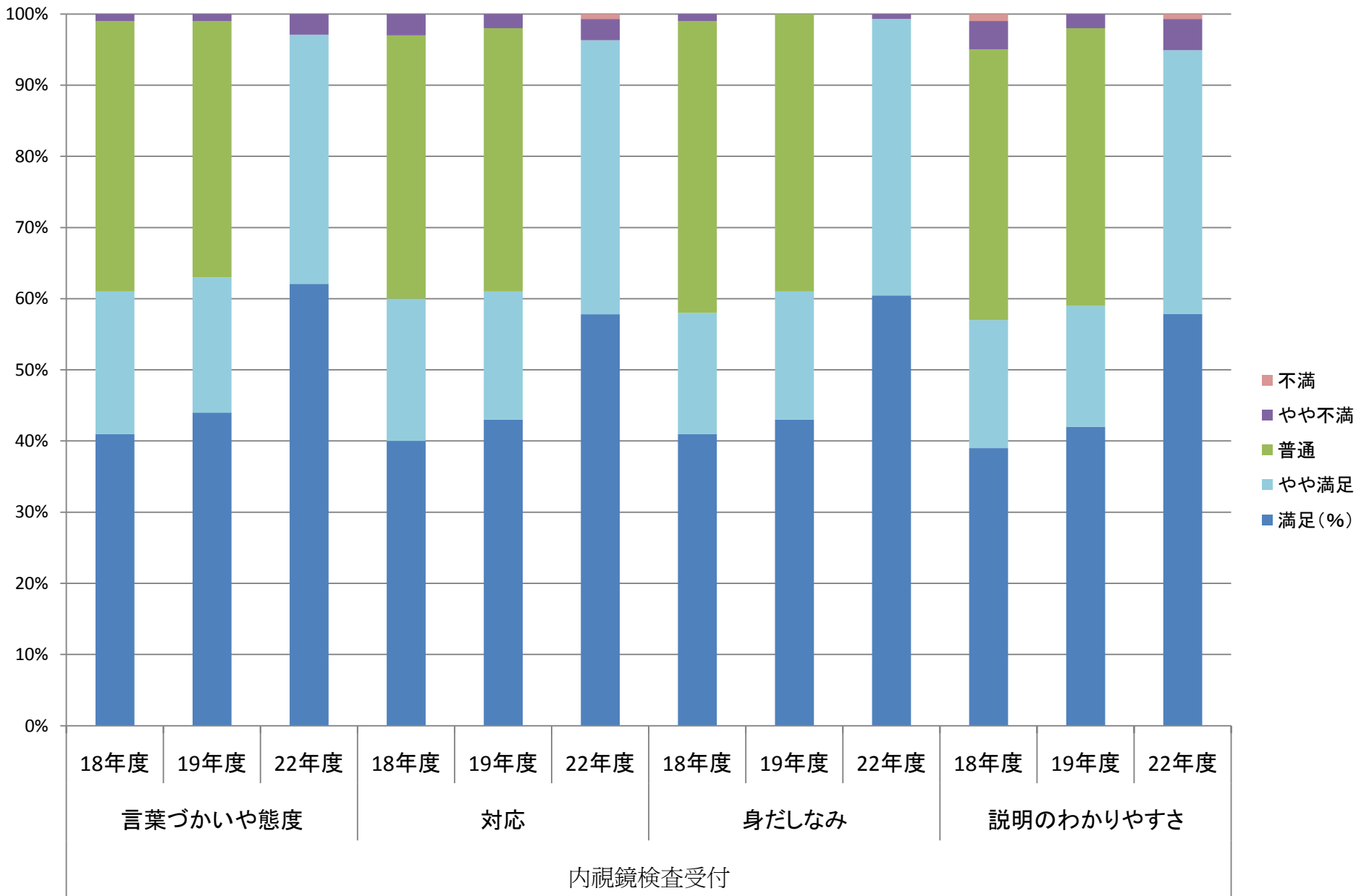
血液検査



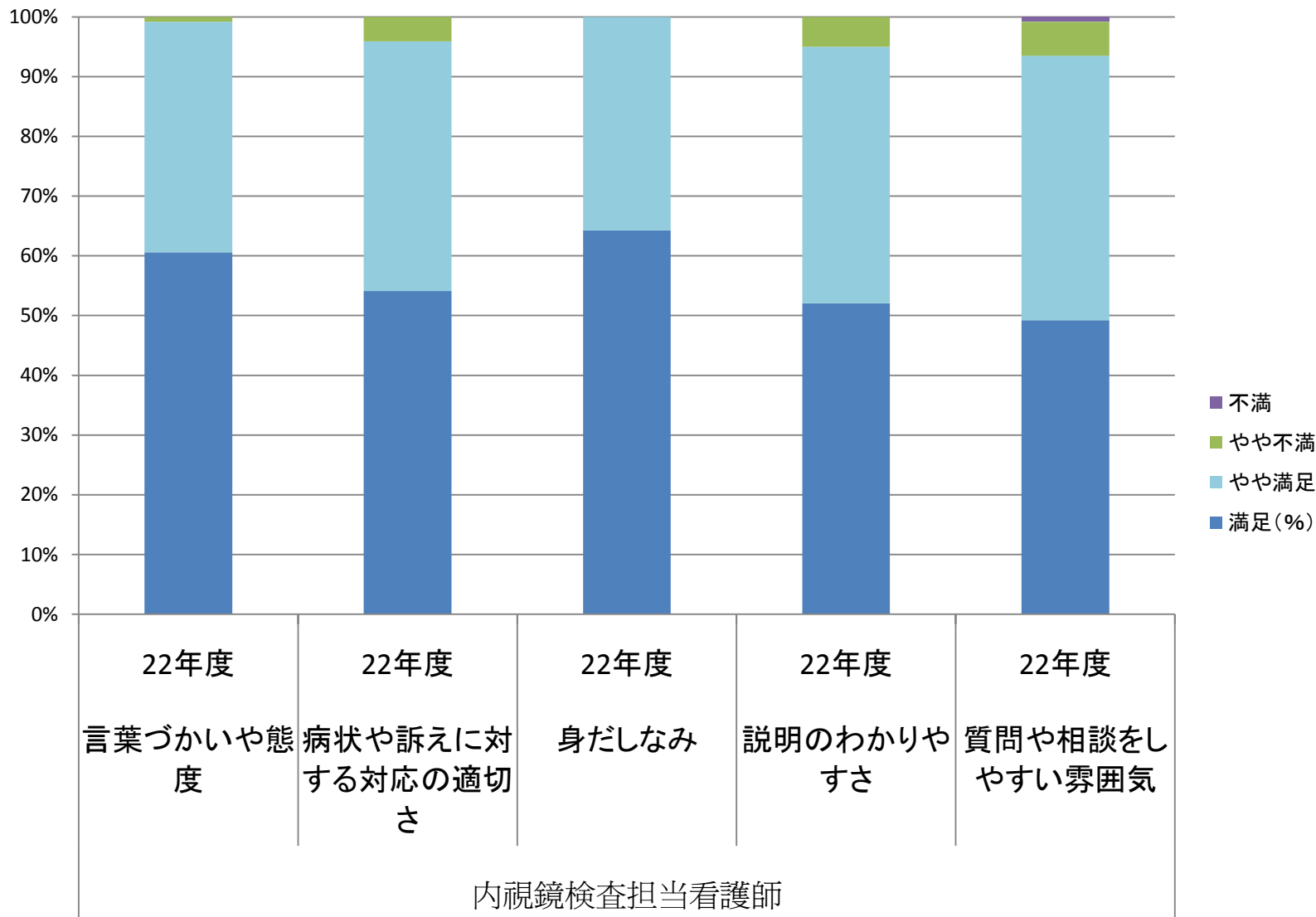
血液検査



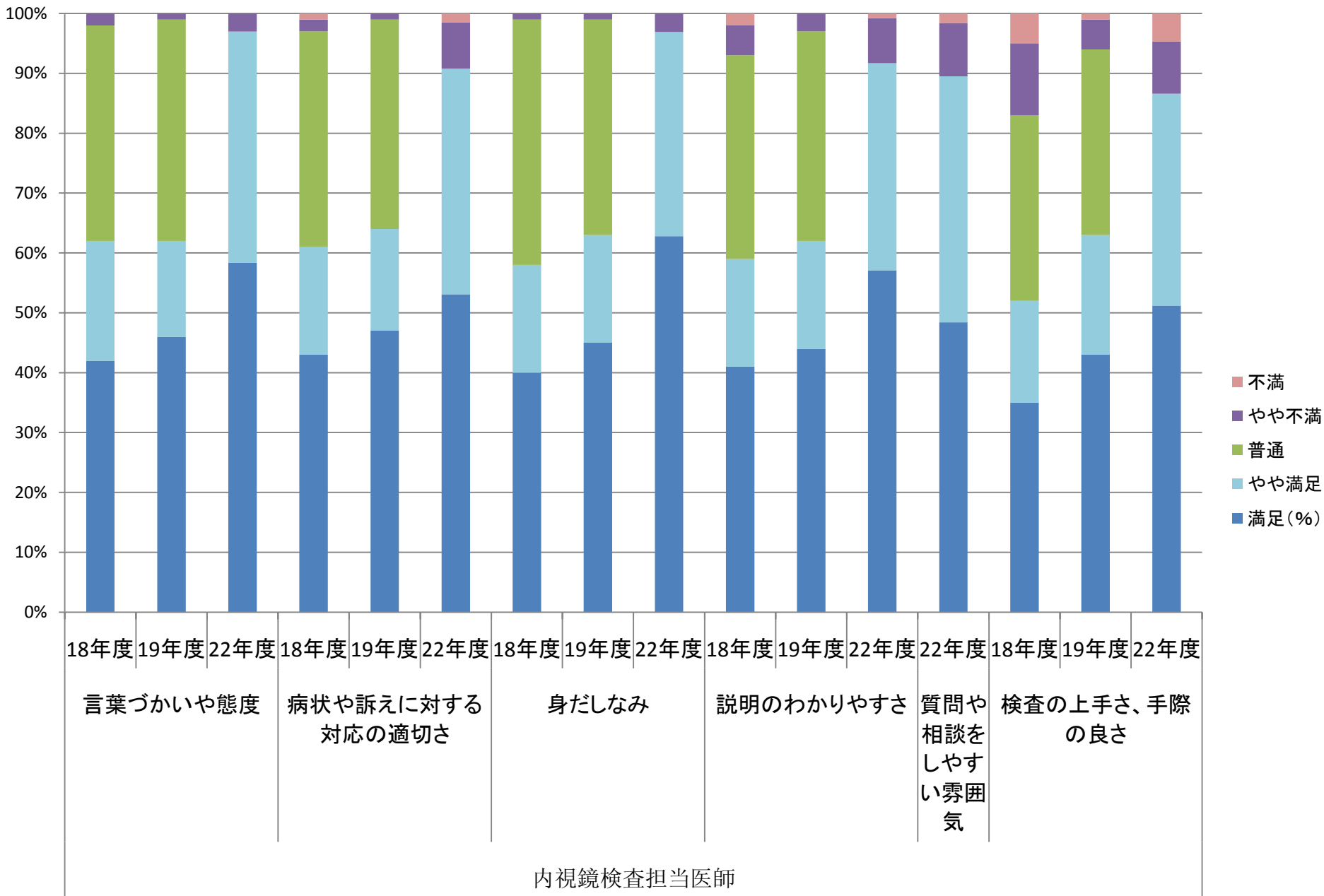
内視鏡



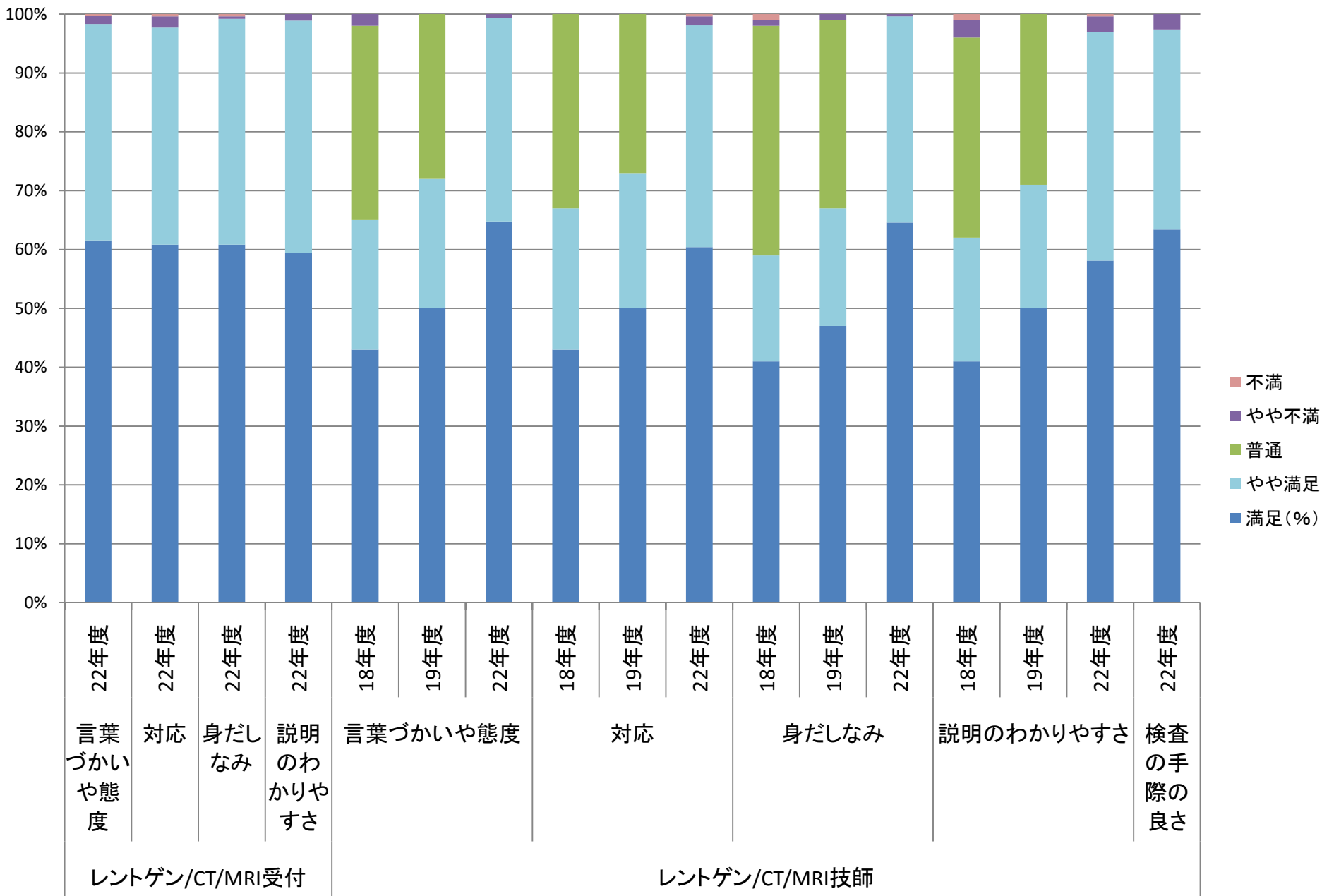
内視鏡



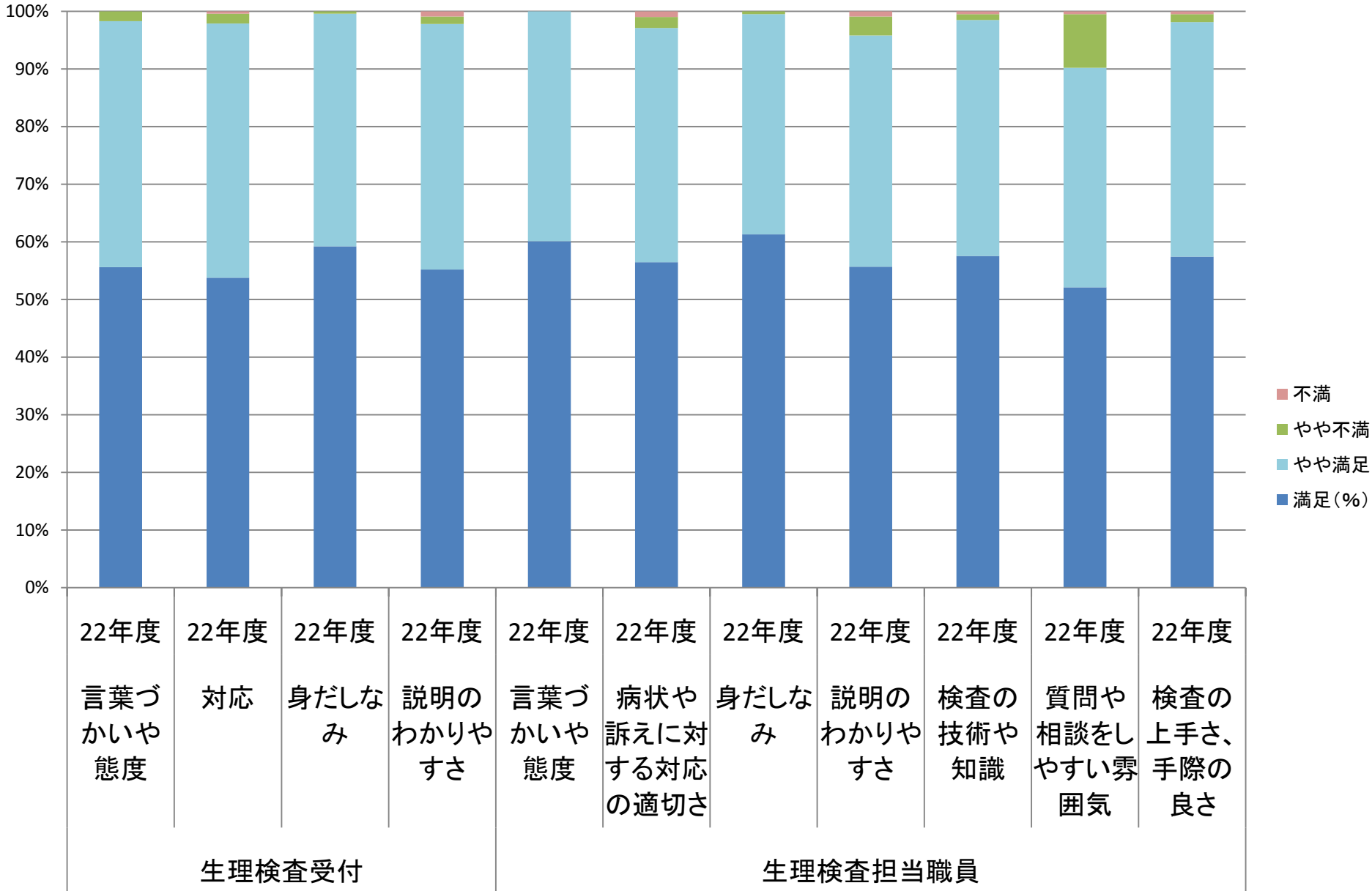
内視鏡



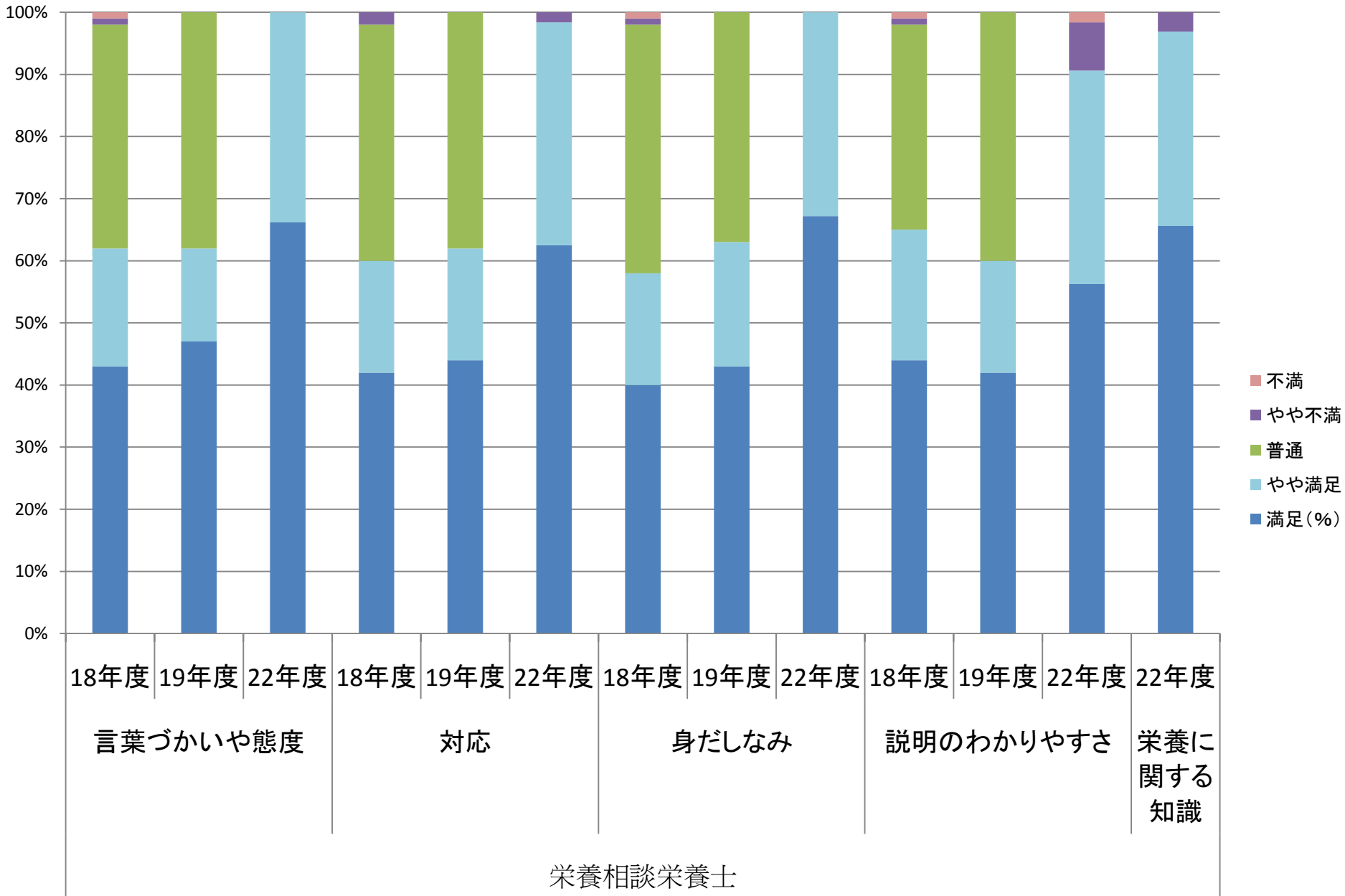
レントゲン/CT/MRI



生理検査

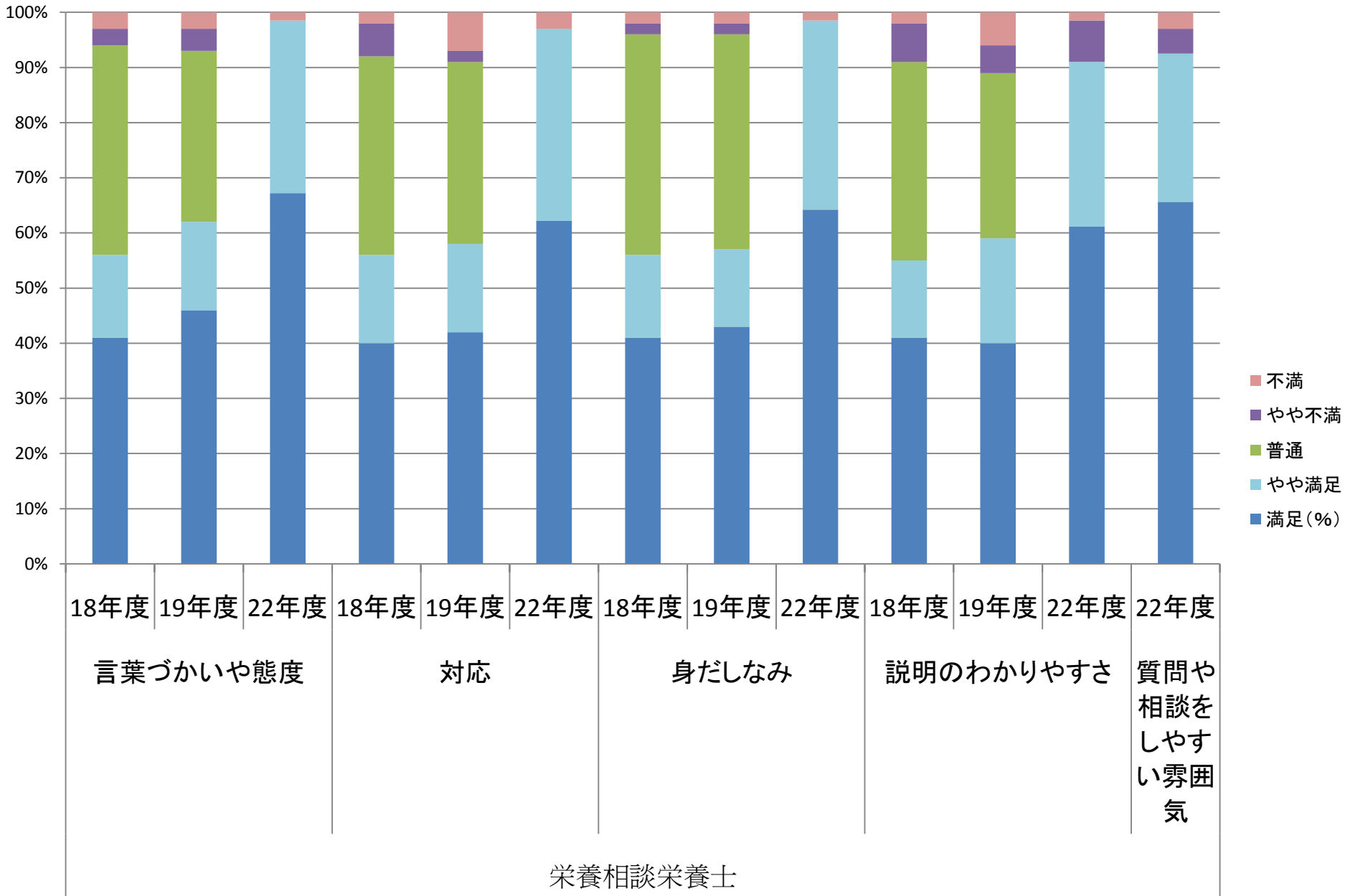


栄養指導

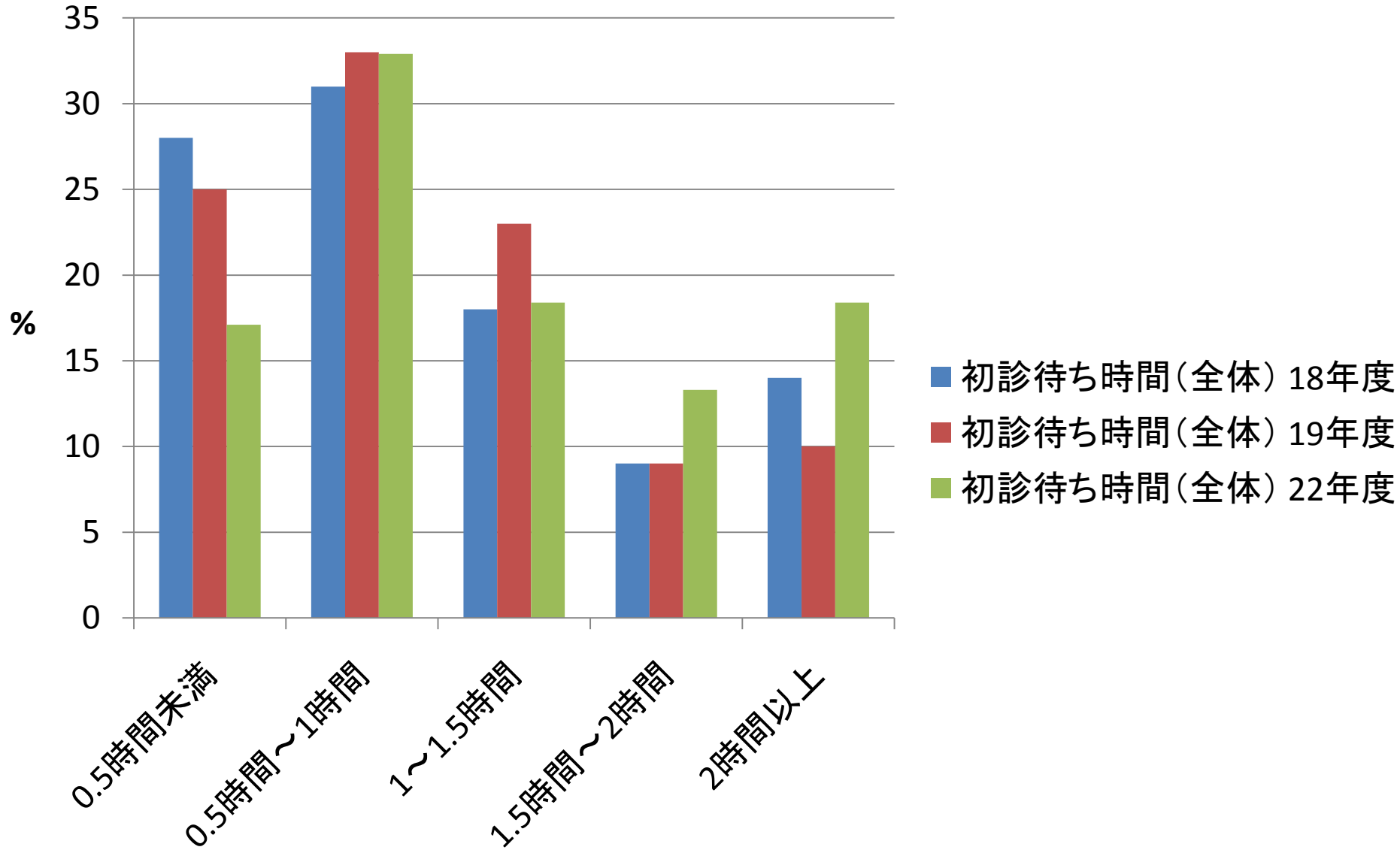


栄養相談栄養士

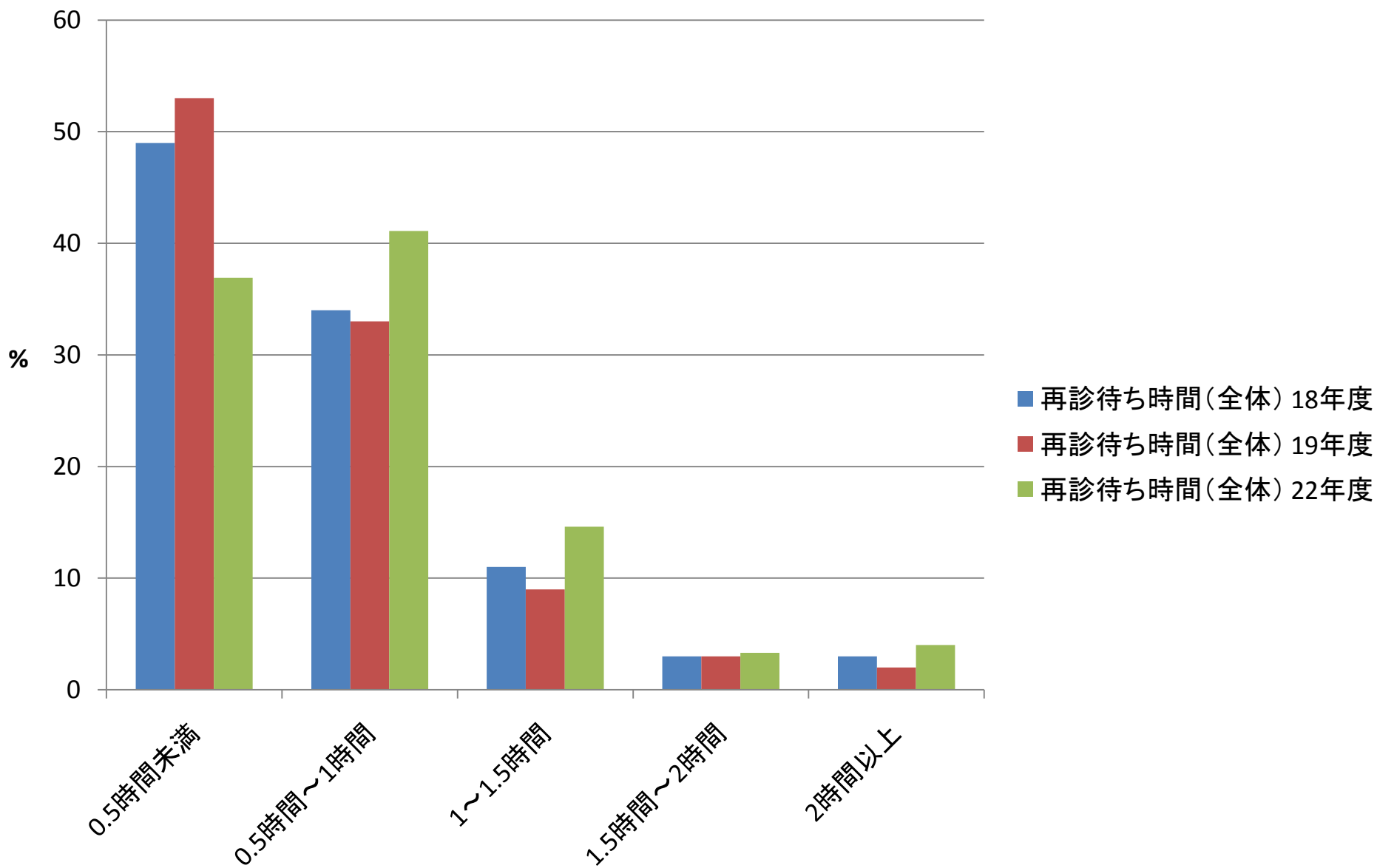
医療相談



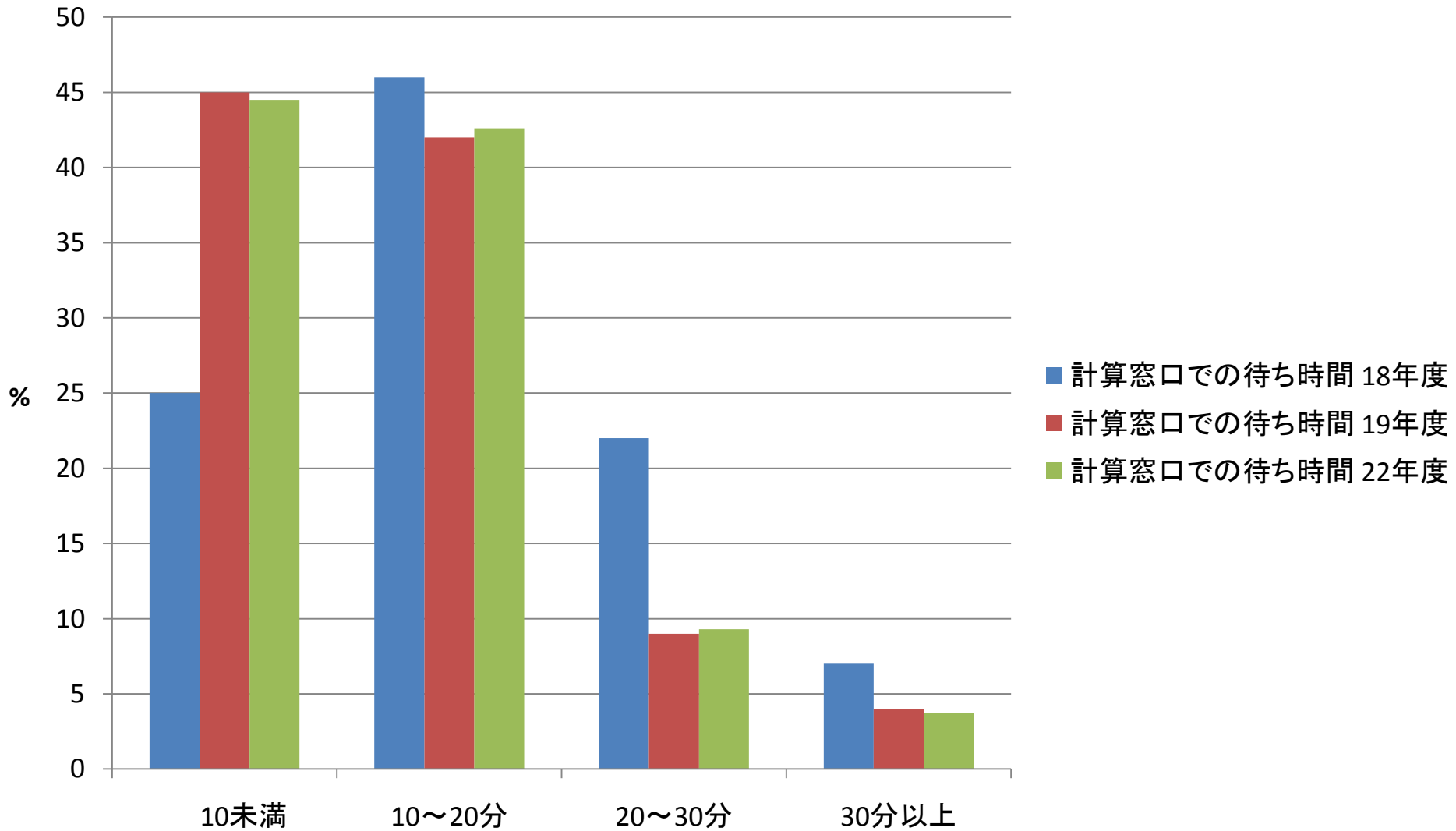
待ち時間初診



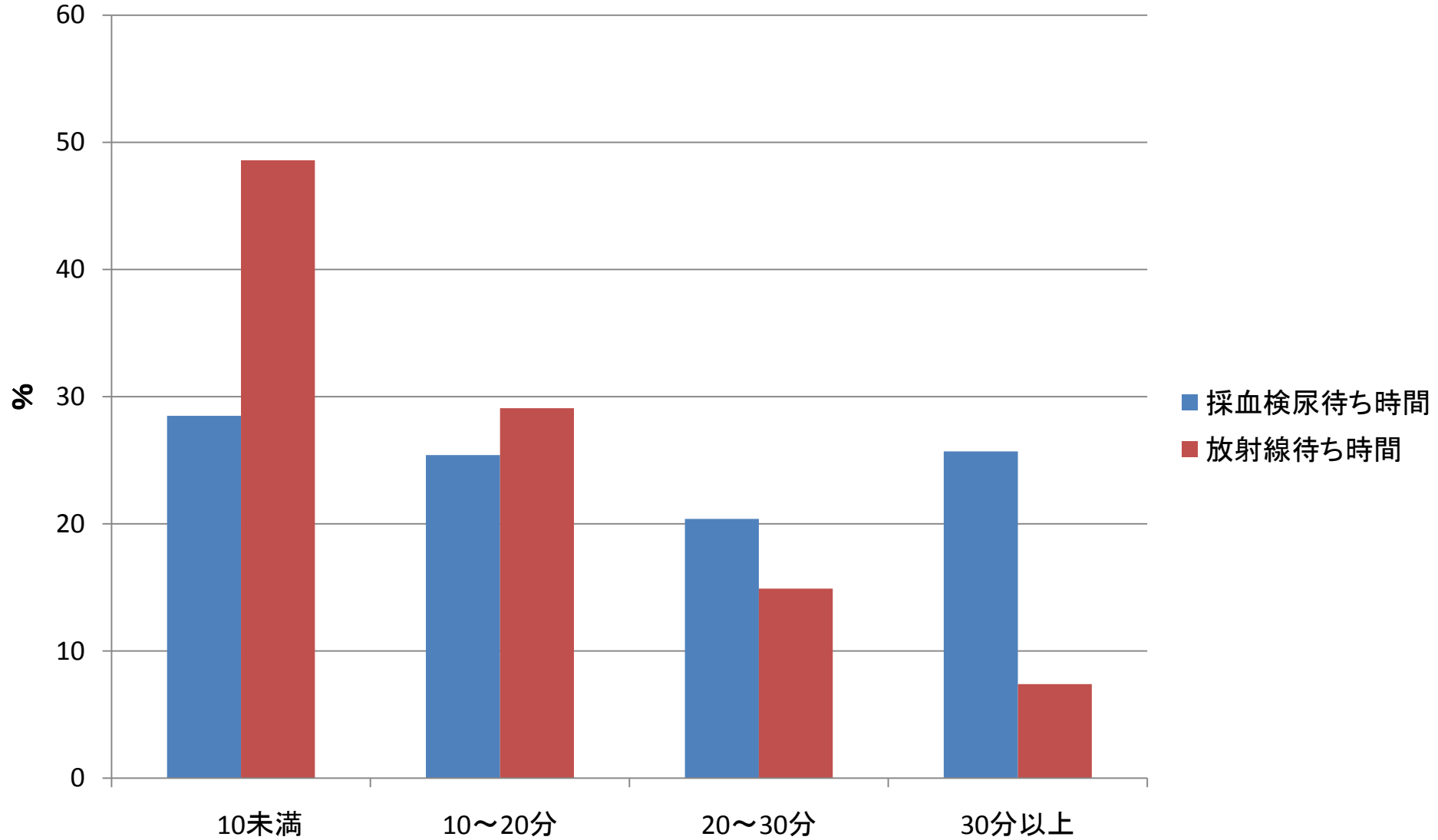
待ち時間再診



待ち時間(会計)



待ち時間(検査)



まとめ

- 全体的に、「満足」の割合が増加していた。
- 待ち時間は、大きく短縮していなかった。
 - ただし、今回は「全体」という言葉を添えたため、「院内に入ってから出るまで」をカウントしている可能性がある。アンケート用紙の作り方を再検討する必要あり。
 - 病院情報システムのデータと照合する必要あり。
- 会計の待ち時間は短縮されていた。