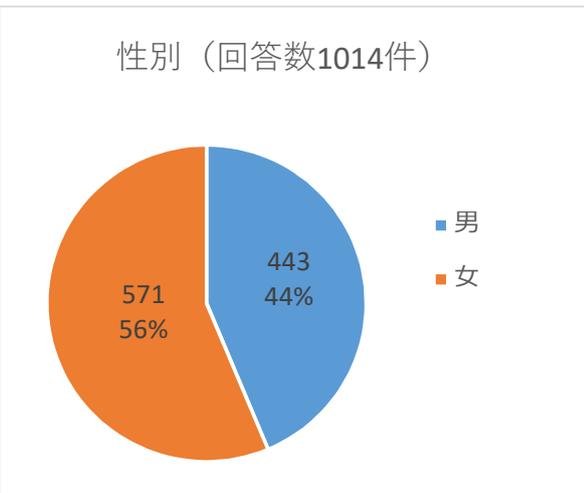
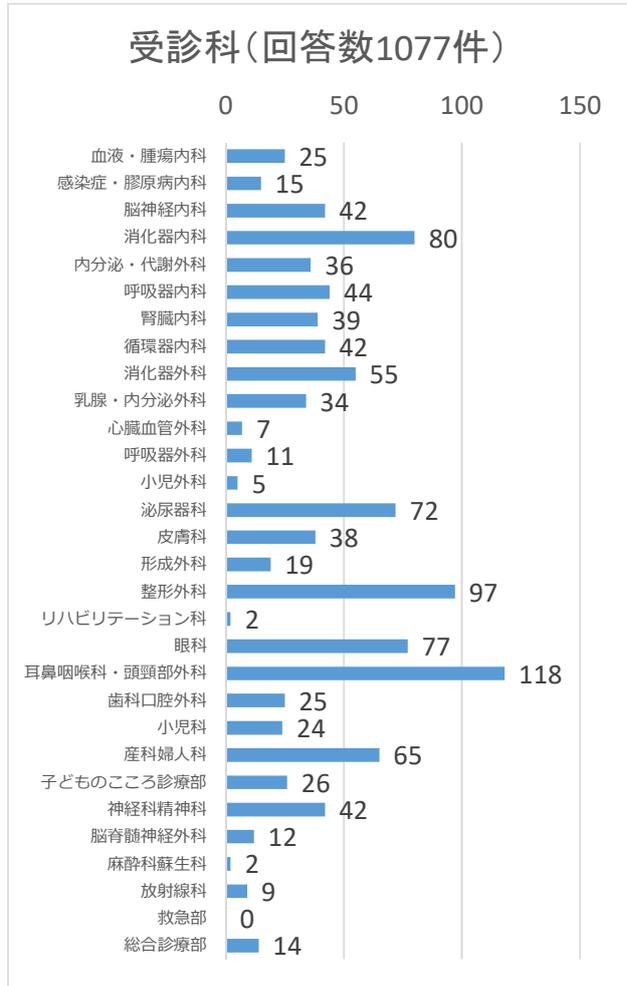
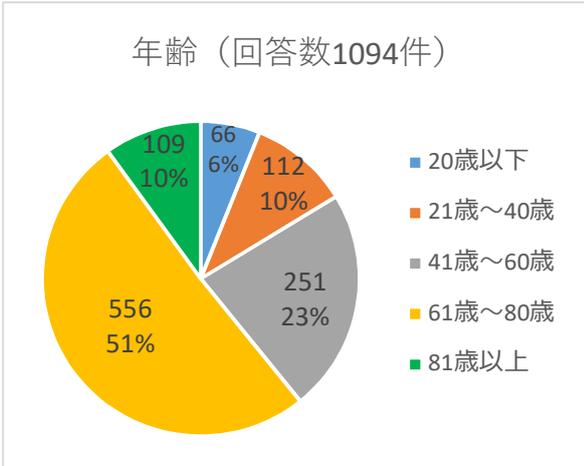
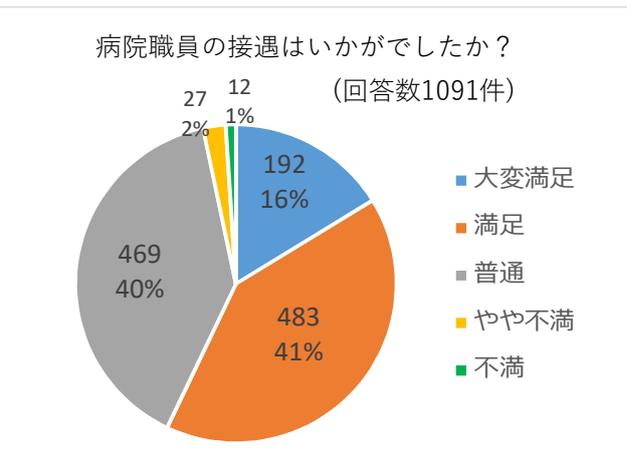
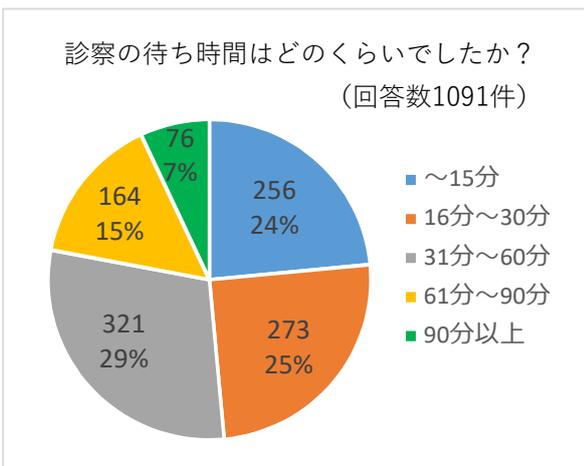


R6年度患者満足度調査結果【外来】

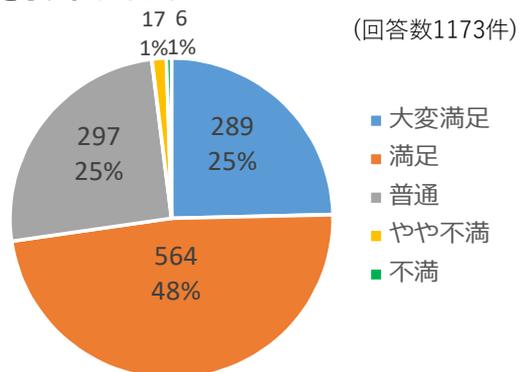
質問1 年齢、性別及び受診科について当てはまるものに丸をつけてください。



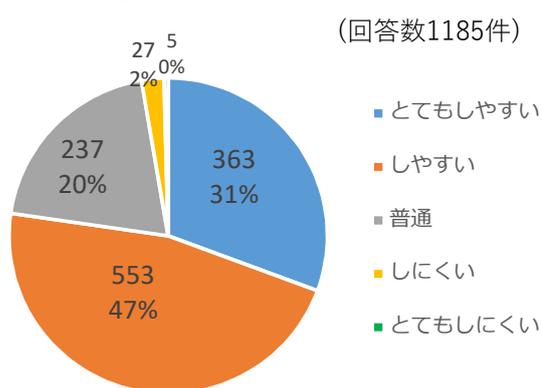
質問2 次の1～6の項目について当てはまるものに丸をつけてください。



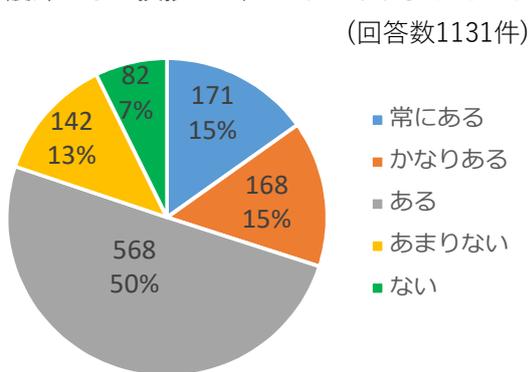
医師からの説明（病状・検査結果・治療計画等）に満足されましたか？



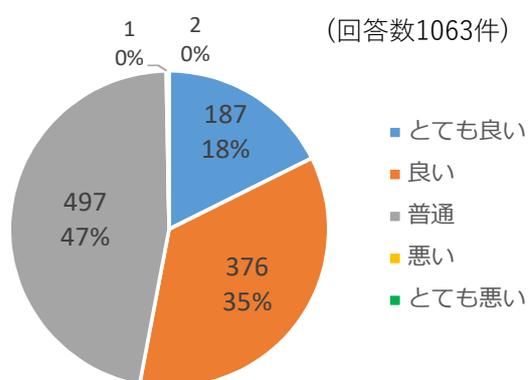
医師への質問や相談はしやすかったですか？



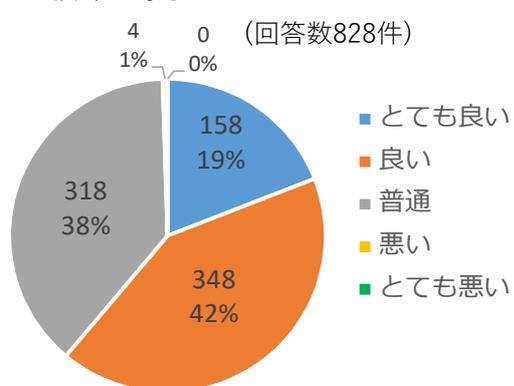
看護師からの挨拶・お声かけはありましたか？



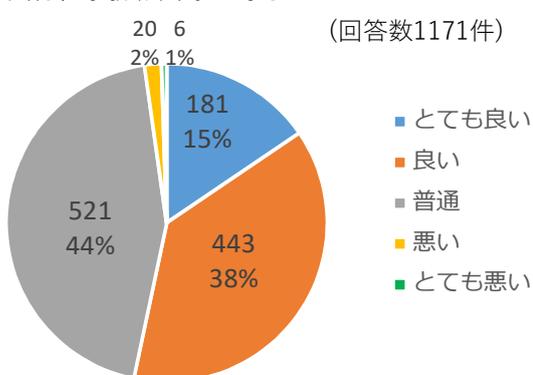
受診中の看護師の対応はいかがでしたか？



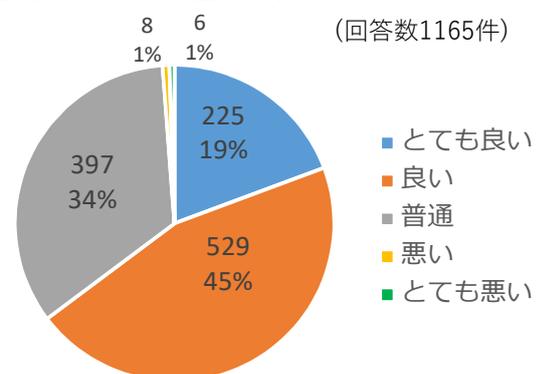
技師の対応はいかがでしたか？



受付、事務職員等の対応はいかがでしたか？



当院を受診して、全体的な印象はどうですか？



全体的な印象の理由

○とても良い・良い ()は同意件数

- ◆ 対応が良いから(14)
- ◆ 質問・相談がしやすい(9)
- ◆ 医師、看護師等の説明が丁寧(9)
- ◆ 安心感がある(9)
- ◆ スムーズだから(8)
- ◆ 院内がきれい(7)
- ◆ 悪いところがない(6)
- ◆ 医師の説明がわかりやすい(5)
- ◆ 設備が充実している(4)
- ◆ 親切(4)
- ◆ 案内がわかりやすい(3)
- ◆ 大学病院で信頼できる(3)
- ◆ 笑顔が良い(3)
- ◆ 子供に明るく声をかけてくれた(2)
- ◆ Drや看護師が良い方ばかり
- ◆ あまり迷うこともなく検査を受けられた
- ◆ どの職員さんも挨拶があり、伝達忘れがあった際はとても親切に謝罪と説明をしてくれるので
- ◆ バリアフリーがとても良いです。連れてくるのが楽です
- ◆ ボランティアさんがたくさんいらっしゃる場所
- ◆ ボランティアの人がいつも声をかけてくださり車いすを押してくださいます。とてもありがたいです
- ◆ 胃カメラがあまり辛くなかった
- ◆ 看護師が優しい
- ◆ 一か所に言うと、全てに連絡が行きわたって素晴らしいです
- ◆ コンビニや売店がとてもいいと思う
- ◆ 外来システムが確立している
- ◆ 患者への接し方がほどよい距離感で心地よいです
- ◆ 検査結果が早くわかる
- ◆ 言葉遣いが良い
- ◆ 行きたいところを教えてくれる
- ◆ 困っているときの対応が特に良いと思います
- ◆ 受付でも丁寧に案内してもらったから
- ◆ 色々な科があり、色々な病気に対応できる
- ◆ 色々待ったりするが、色々な科にかかっているのと同じ日に診察や検査をしてもらえるのは助かる
- ◆ 整形外科の先生は良い
- ◆ 他の病院と比較しての印象

- ◆ 待ち時間もそれほど無く、待合席も以前と比べあまり混み合わないのが良いです
- ◆ 待合が非常に静かであった
- ◆ 大病院の割には、接遇が良い
- ◆ 担当医が優しい
- ◆ 当院の受診科を診療していて他の受診を先生にお願いすると気持ちよく接対してくださりととも良い
- ◆ 当初から看護師の声掛けが多くてソフトで不安が減っていた
- ◆ 特に血液採取の順番は予約時間の1時間前の人しか並べないというのは、早いもの勝ちにならないから、とても良い
- ◆ 手術の後の不安な時も声をかけてくださり、すごく助かりました
- ◆ 病気に対して数人のドクター方で対応して頂ける
- ◆ 普通に接してもらっていると思う
- ◆ 服装がきちんとしている。若い人が多くて感じが良い
- ◆ 福大病院で見て貰うことに満足しています
- ◆ 物事ははっきり言ってくれたから
- ◆ 本日の対応が恒久的に続くと良い
- ◆ 名前が電光掲示板に出ても次(名前のない人)の人が診察に入る
- ◆ 名前確認が常にされているところ
- ◆ 明るく聞きやすい雰囲気でした。子供にもやさしくしてくださり嬉しかったです

○普通 ()は同意件数

- ◆ 待ち時間が長い(5)
- ◆ 患者が多すぎる(3)
- ◆ NSもDrも優しく話しかけてくださる。電話対応して下さった方も優しくありがたい
- ◆ あまり挨拶ができていないように感じました
- ◆ かかりつけ医ではないので、これで良いと思います
- ◆ 支払いの番号が出る速さが日によってかなり幅がある
- ◆ どの病院よりも対応はいいと思います
- ◆ ナースが良い
- ◆ ボランティアさんがいつもご苦労様と思う。窓口対応がよくがんばってらっしゃると思う(クレマーの方がたまにいらして大変そう)
- ◆ もう少し掃除したほうがきれいだと良いと思う
- ◆ 以前よりも私の目を見て説明してもらえるようになりました
- ◆ 一般的な対応
- ◆ 可もなく不可もなく
- ◆ 活気ある挨拶ではない 病人に対してだからでしょうか!?
- ◆ 看護師の皆さんは優しく対応くださり質問などしやすいです。しかし、女性医師の説明が早口で理解が追い付かず、不安等に対する寄り添いがなく寂しいと感じた
- ◆ 今日に限って声かけが多く感じた

- ◆ 事務職員(受付・会計等)の対応は場所により違う
- ◆ 職員の対応の良し悪しの差が大きい
- ◆ 新しい診療科も行った為こんなもんかなと思う
- ◆ 親切にお答えいただいている
- ◆ 昔から大学病院は印象が悪いと聞いているが、人それぞれだと思う
- ◆ 先生がとても良い人で親しみやすい
- ◆ 先生は5人くらい変わりましたが、平均して普通です
- ◆ 他県も同じような感じです
- ◆ 丁寧で親切
- ◆ 保険証の受け取り・返却が片手なのが気になる
- ◆ かかりつけ病院とは違い、1か所で全部まかなえる(時間はかかるけど)
- ◆ 予約変更など PM13時～PM15時までの間しか出来ないなので、時間を延長してほしい
- ◆ 良くも悪くもないでしょう

○悪い・とても悪い

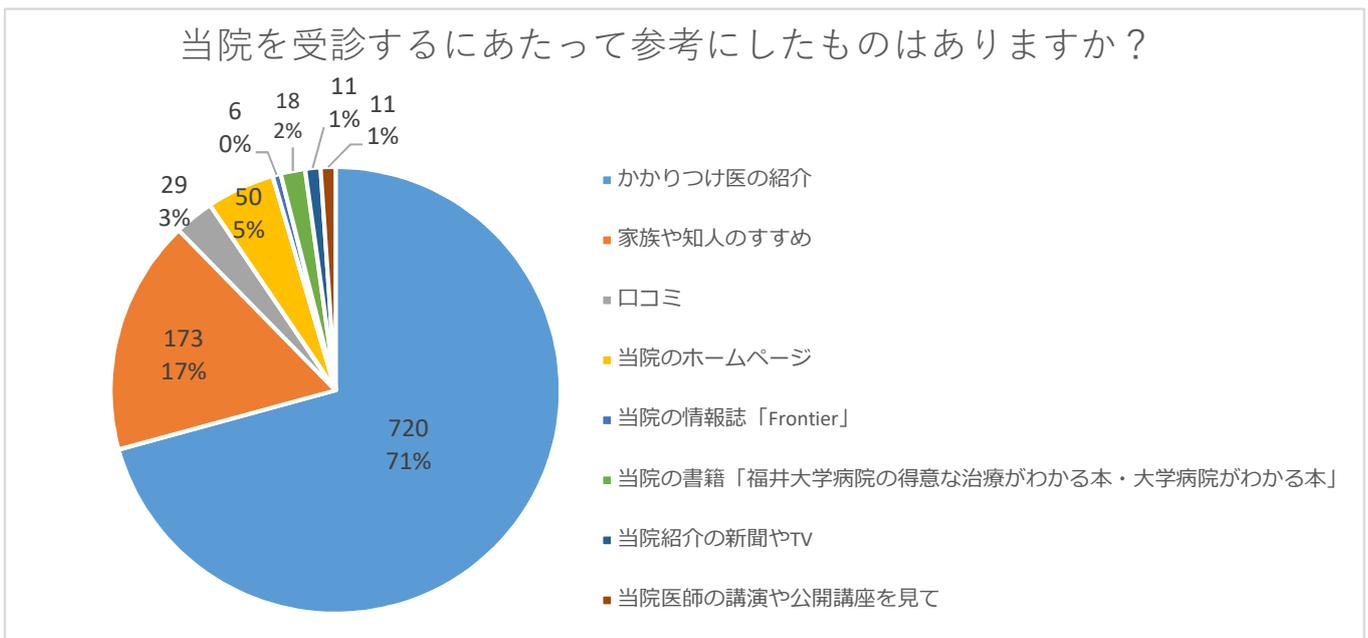
- ◆ B-15 医師との会話が待合室の人に聞こえる
- ◆ 医師は、今後の取り組みに、ついて事務的です、具合が悪くなって質問しても、治療してる原因とは、別、他の部門の予約を取るのにも予約が一杯なので予約がとれないので近くの町医者でみなさいと言われました
- ◆ 個人個人で印象は違うが、悪いほうが印象に残った
- ◆ 事務員さん全体的に無愛想
- ◆ 事務的である
- ◆ 自分(医師)が患者なら、この場合どう思うか考えていない。患者はロボットではない
- ◆ 待ち時間が長すぎる
- ◆ 保険証の手渡しが片手で受け取り、片手で返す
- ◆ 予約時間を守り受付を済ませているにもかかわらず、予定時間より1時間以上待たせるとはどう言う事か？何のために予約をしているのか？待たせるのが当たり前なのか？患者本人にも付き添いにも失礼だと思わないのか
- ◆ 予約手続きが難しく、他の科の受診が難しい
- ◆ 子どもが知らない事、内容、症状があるため、子供の前では話内容・言葉を選んでほしい。言っていない事、説明していない事もあるため。むやみに症状を言わないでほしい。保護者に確認してから言葉を発してほしい
- ◆ 手術などになった際、断りなく担当医師ではない医師が代わりに執刀することは、どうなのかと思います
- ◆ 受診しているペインクリニックの看護師さんや担当医は満足していますが、ロビーや廊下ですれ違う看護師、医事の方は誰も挨拶ありません。ましてや受診科の前で待っていて通る看護師、助手、医師は誰も挨拶ありません。知っている看護師さんだけが挨拶しますが
- ◆ 受付から会計までの手順を覚えてもらえない。手順書があるとよい
- ◆ アンケートを取っているから昨日はよかったです、普段と違いすぎるから。また昨日直接顔を合わせるスタッフの方々の対応はよかったです、受診前に2度電話をかけた際の対応が悪すぎたため

- ◆ いつもと変わらず普通だった
- ◆ いつも不安がつきまとう。完全には信用できない何かがある
- ◆ エコーの先生が不親切で残念だった
- ◆ めんどくさそうな態度をとられた
- ◆ 会計、受付の人の感じが悪い
- ◆ 受付時不安に感じることもある
- ◆ 住所より遠い場所にあるため通院が大変です
- ◆ 長いこと待っていても看護師から声かけがない
- ◆ 採血しても、診察までに結果が出ない

○評価なし

- ◆ 下の受付の人が不親切
- ◆ 私はストレスが元ですから、先生が私の思いに答えてくれた
- ◆ 予約時間からの待ち時間が長い

質問4 当院を受診するにあたって参考にしたものはありますか？（複数回答可）



その他のご意見 ()は同意件数

- ◆ 家から近いから(5)
- ◆ 救急搬送されてから(4)
- ◆ 6年前大動脈瘤の手術受けてから
- ◆ 医大で子供を出産した時、対応が良かったから
- ◆ 大学病院という名前を信用して
- ◆ 以前、入り口で相談できるところがありました。これはすごく良いです
- ◆ 学会等のメンバーに先生の名前があった