

# 2015年患者満足度調査結果報告

調査方法: 郵送回答 調査期間: 2015年11月～2016年1月

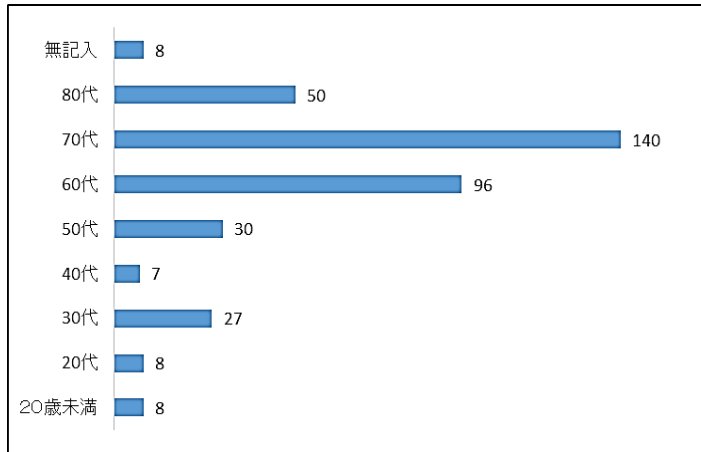
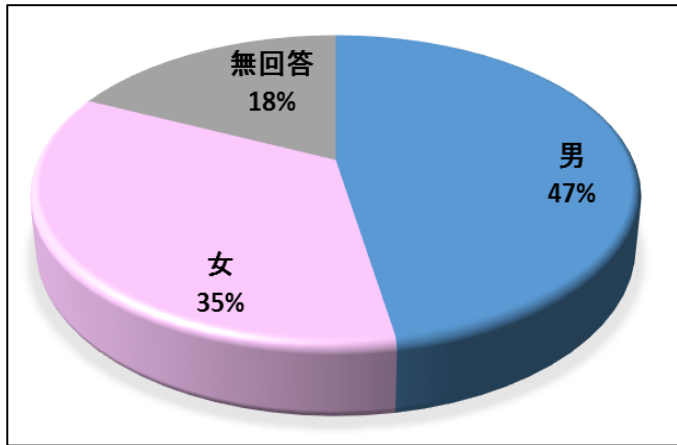
配布部数: 1000部

回収数: 374通

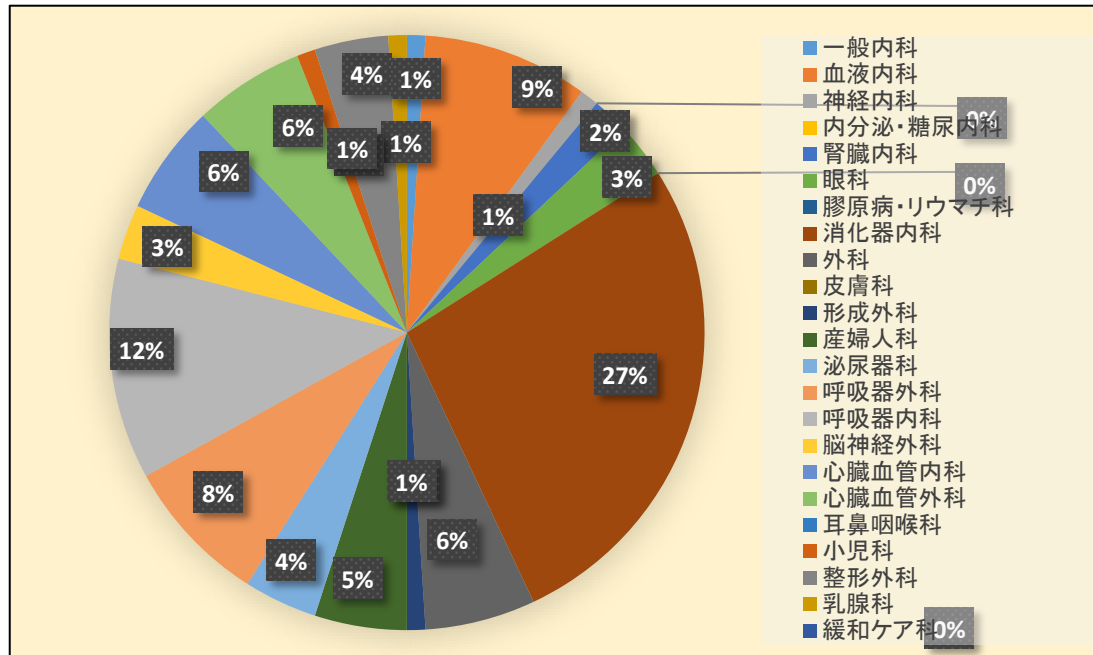
回収率: 37.40%

## 基本事項

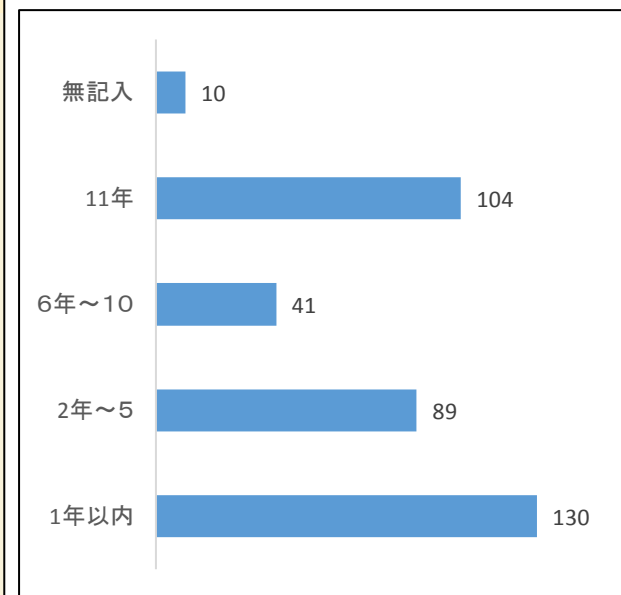
### 1. 性別・年齢



### 2. 入院診療科

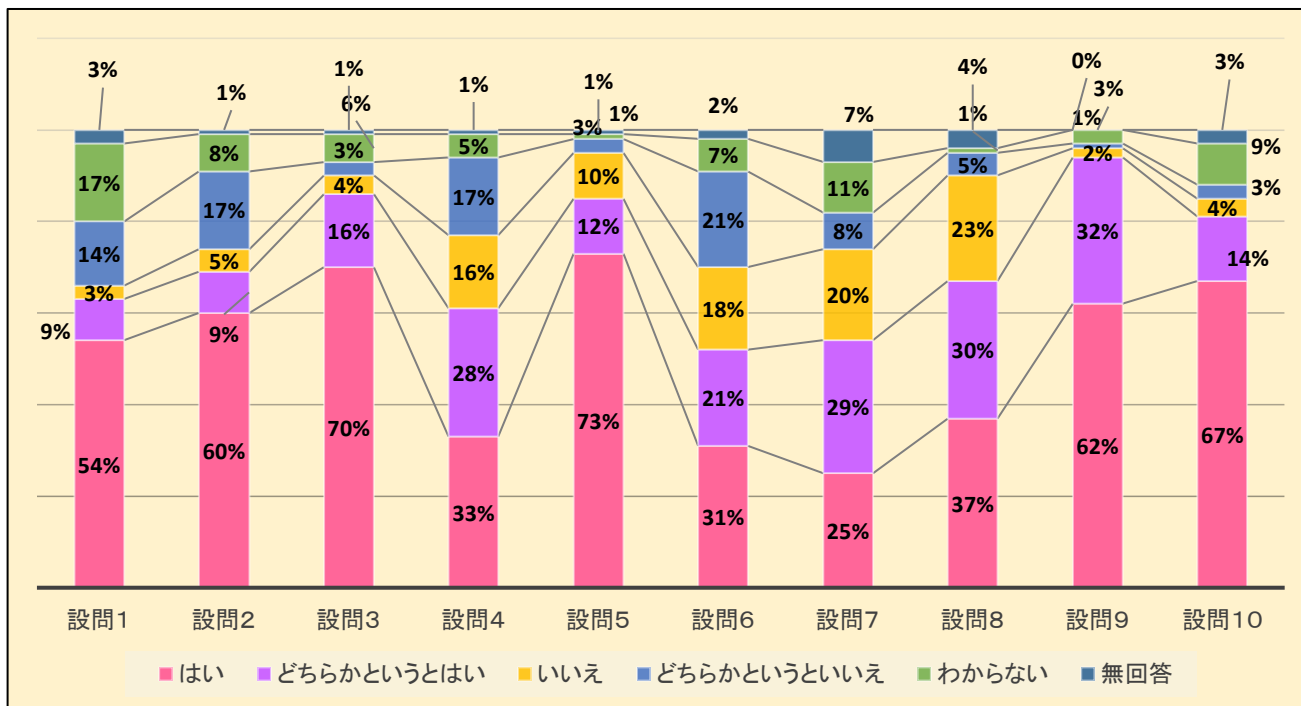


### 3. 初めて外来受診してからの年数



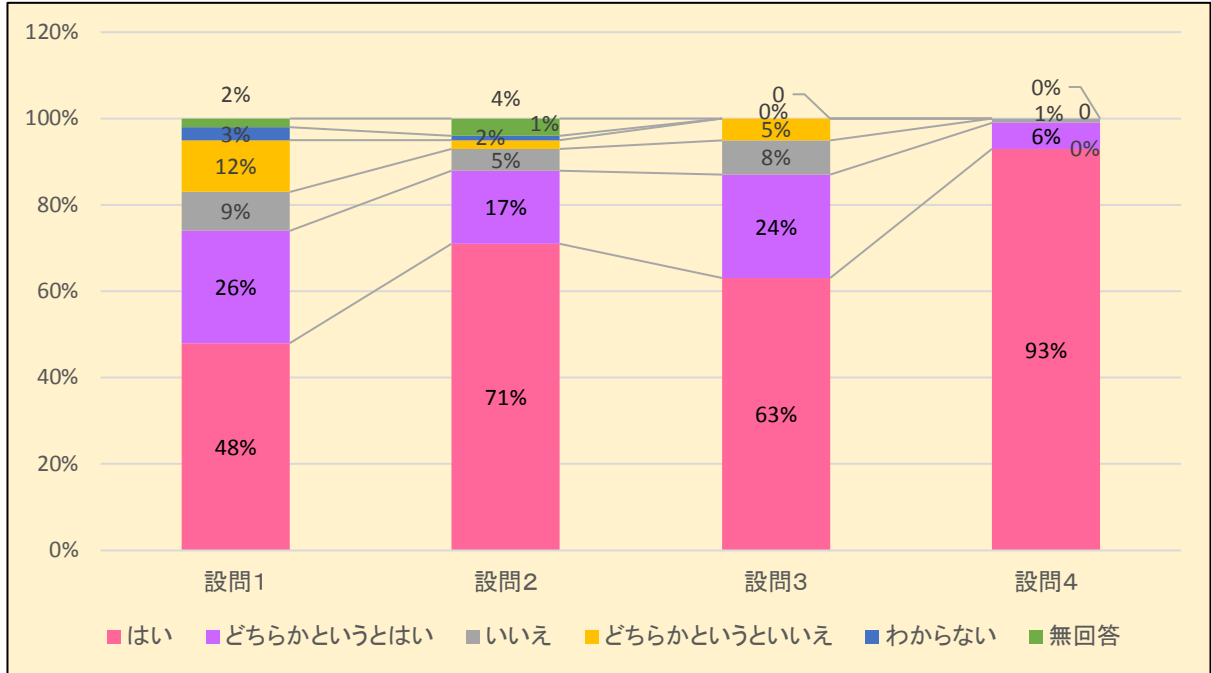
## 【アクセスについて】

- アクセス1. 受付事前整理券の配布に何か問題はありませんでしたか
- アクセス2. 総合受付での初診時、再来機での受付時に何か問題はありませんでしたか
- アクセス3. 診療や検査などの予約は希望通りとれましたか
- アクセス4. 診察室の前で長く待たされることはありませんでしたか
- アクセス5. この病院の場所は、分かりやすいですか
- アクセス6. この病院はバス、電車などの交通の便がよいと思いますか
- アクセス7. 駐車場は、使いやすいですか
- アクセス8. 病院内を説明した案内板や掲示物は分かりやすいですか
- アクセス9. この病院の廊下や階段に不要なもの危険なものはなく、きれいで安全だと思いますか
- アクセス10. 携帯電話やインターネットの使用に支障はありませんでしたか(IT対応)



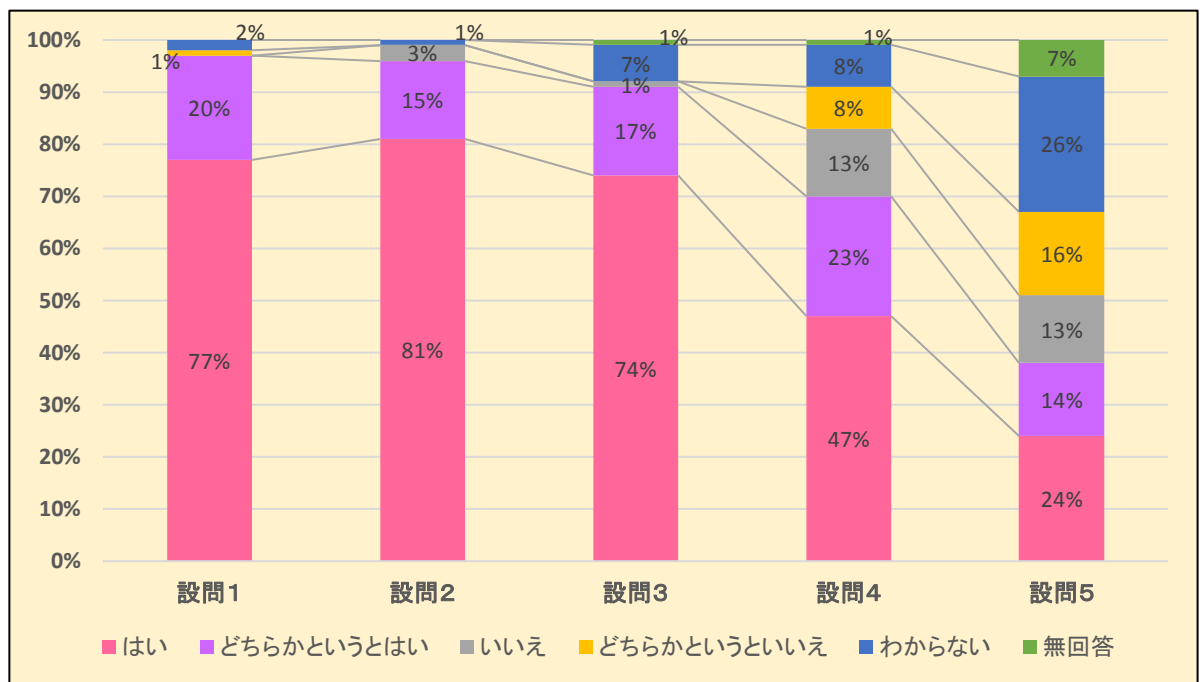
**【連携について】**

設問1. 検査を受けるまでに必要以上に長く待たされることはありませんでしたか  
 設問2. 会計の手続きは、段取り良くスムーズでしたか  
 設問3. 医療スタッフ同士の連絡やチームワークは良いと思いますか  
 設問4. 入院中に氏名の確認を各部署で行われていましたか



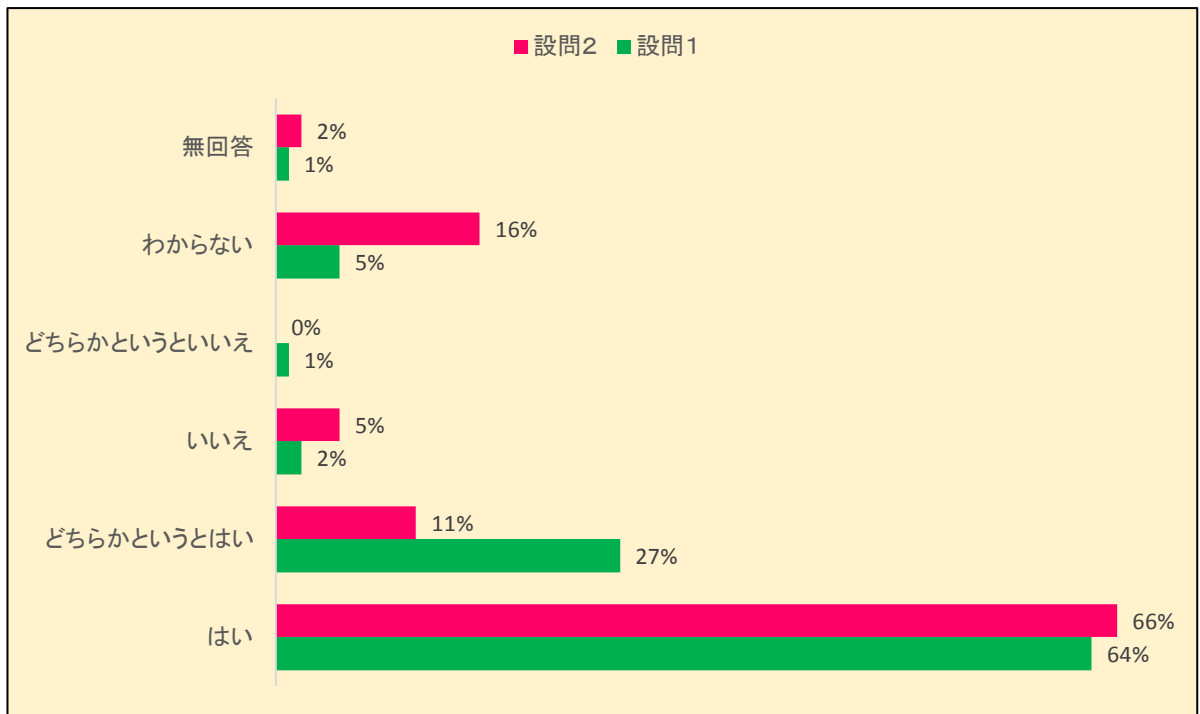
**【心情面のケアについて】**

設問1. 医師は、あなたの痛みや不快感、恥ずかしさ、不安に配慮して対応してくれましたか  
 設問2. 看護師は、あなたの痛みや不快感、恥ずかしさ、不安に配慮して対応してくれましたか  
 設問3. 検査技師は、あなたの痛みや不快感、恥ずかしさ、不安に配慮して対応してくれましたか  
 設問4. 待っている間、職員から「お詫び」や「ねぎらい」の言葉や会釈を受けましたか  
 設問5. 苦情を言いたい時に受け付けてくれる場所や担当者はわかりやすいですか



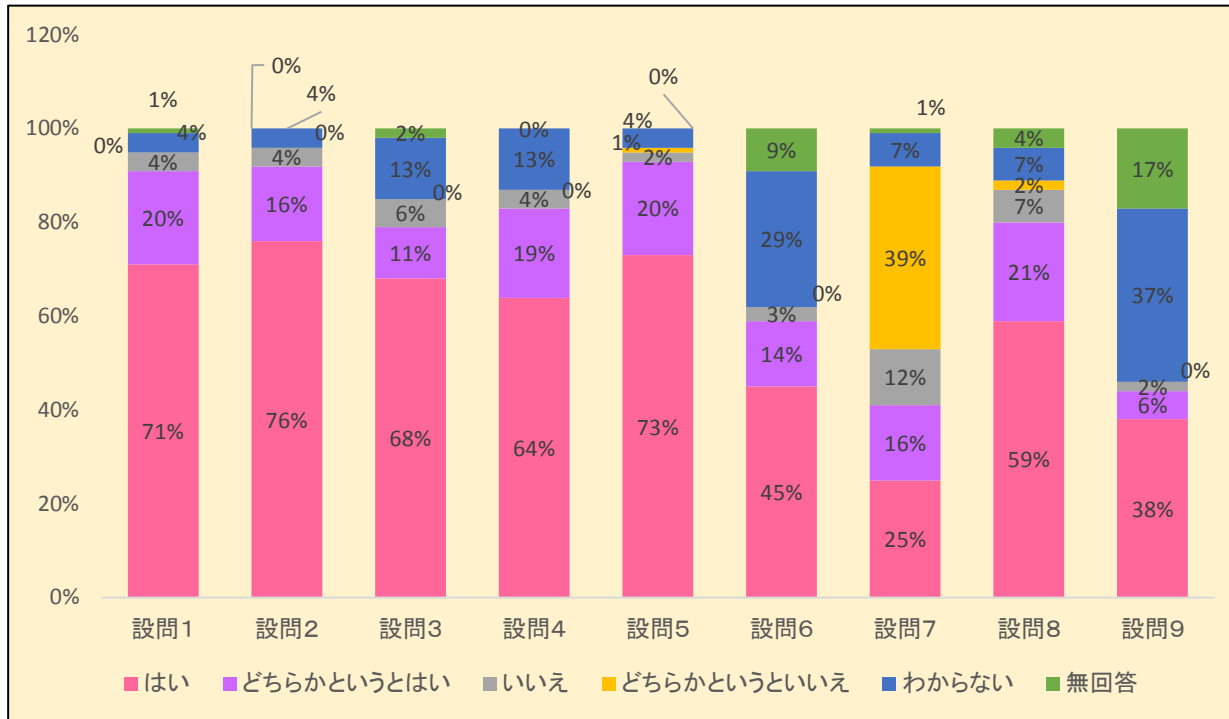
**【家族や友人への関与について】**

設問1. もし、家族や友人から相談されたら、あなたは京都桂病院の受診をすすめますか  
 設問2. 病状説明等の際、医師との面談日程を家族の都合に調整してもらえましたか



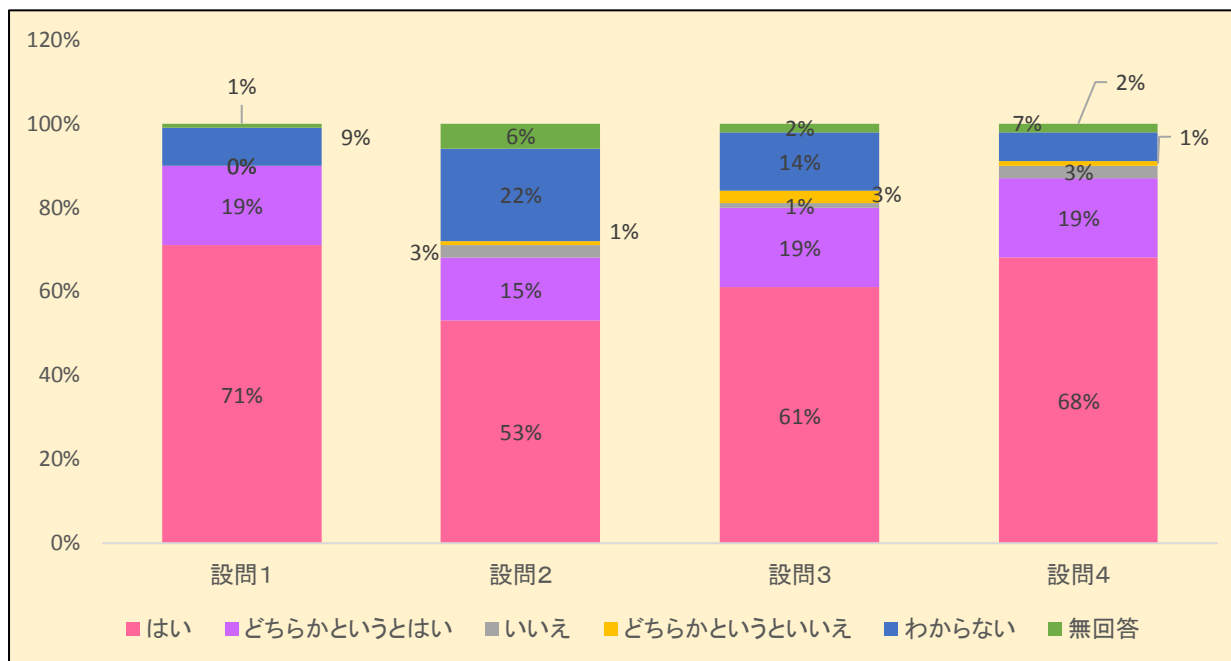
**【情報提供について】**

- 設問1. パンフレットや資料は、必要な情報が分かりやすく役立ちましたか  
 設問2. 医師は、あなたの病状や治療に関する心配や不安について話し合ってくれましたか  
 設問3. 医師は、複数の治療法があることを示し、あなたの気持ちや考えを聴き、質問の機会を与えてくれましたか  
 設問4. 薬剤師の薬の説明はわかりやすく、質問しやすいですか  
 設問5. 看護師の説明はわかりやすく、質問しやすいですか  
 設問6. 管理栄養師の説明はわかりやすく、質問しやすいですか  
 設問7. 職員より、入院したらどれくらい費用がかかるか説明がありましたか  
 設問8. 入院費用の支払額の内訳はわかりやすく、納得のいくものでしたか  
 設問9. リハビリテーションの内容はわかりやすく、実施内容もあなたに応じていましたか



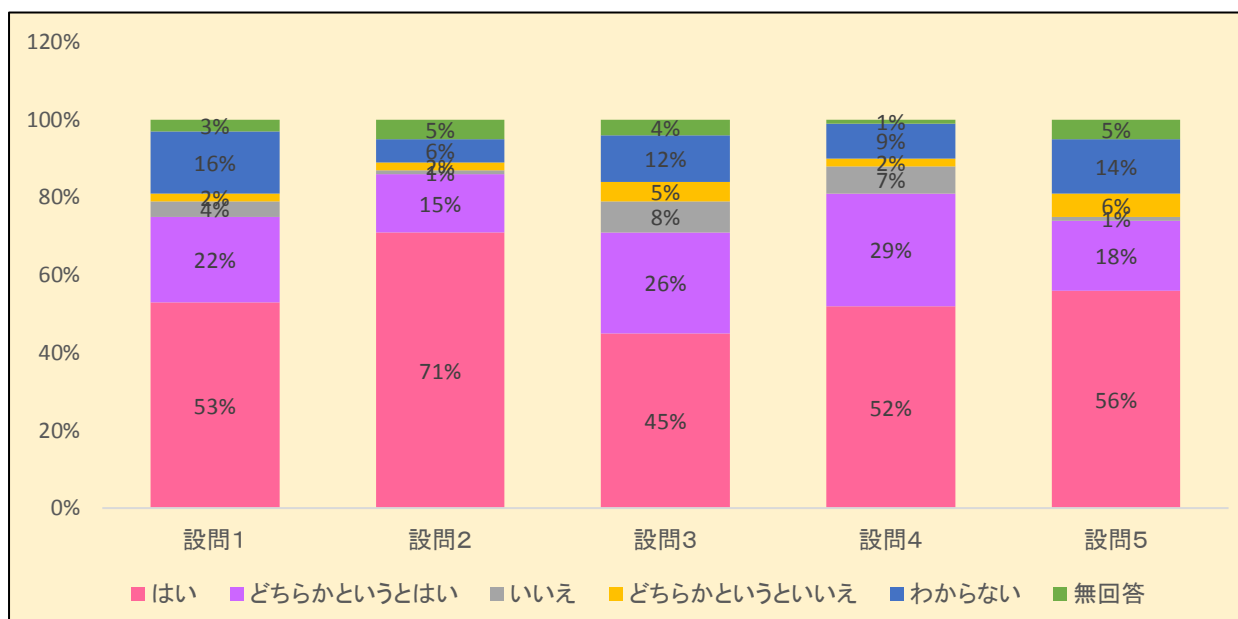
**【身体的苦痛の軽減について】**

- 設問1. ナースコールをすれば、すぐに来て必要な対応をしてもらえましたか  
 設問2. 日常的な手助けが必要な時に受けられましたか  
 設問3. 看護師と会話することで元気づけられた経験はありますか  
 設問4. 医師と会話することで元気づけられた経験はありますか

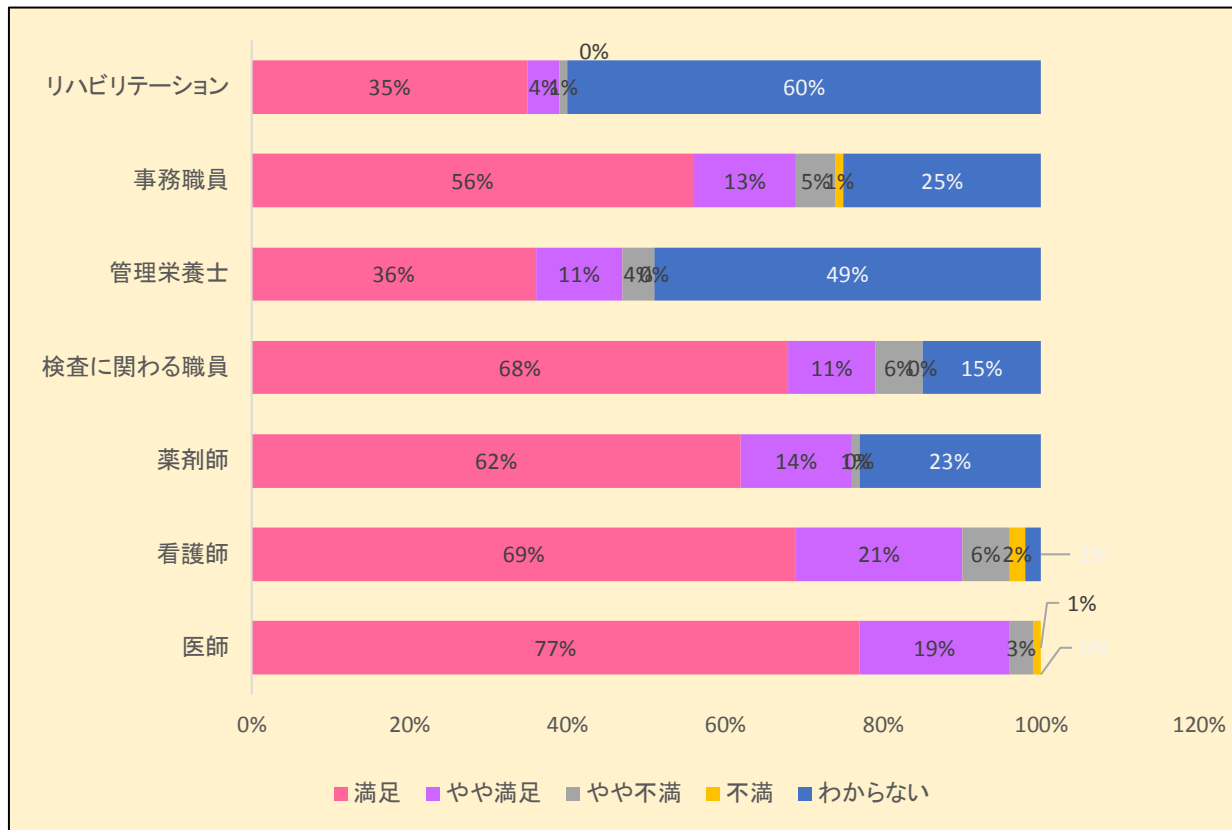


**【患者の意向と尊厳の尊重について】**

- 設問1. あなたの治療について、あなたの考えや意見を言うことができましたか  
 設問2. あなたの病気の経過として、退院後に注意を払わなければならない危険な兆候について説明がありましたか  
 設問3. 困っている事や不明な事を何でも職員に相談出来ましたか  
 設問4. 食事は治療食ながら、工夫されていましたか  
 設問5. 病室や治療日程などの変更について事前に連絡がありましたか



【満足度について】  
 当院での職員の対応に関する満足度



設問8. 総合的な評価をお聞かせ下さい。全体として当院に満足していますか

