

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

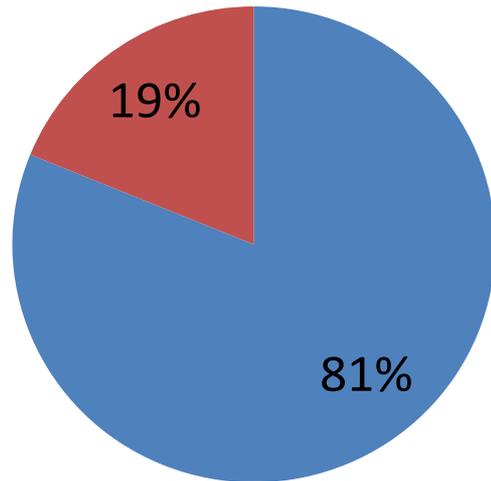
	H18	H19	H22
調査期間中 外来患者数(人)	4348	3577	1498
配布数(枚)	—	—	1050
回収数(枚)	2013	1528	871
回収率(%)	—	—	<u>83</u>
抽出率(%)	46	43	<u>58</u>

※平成22年の調査は、午前中のみ。

記入者

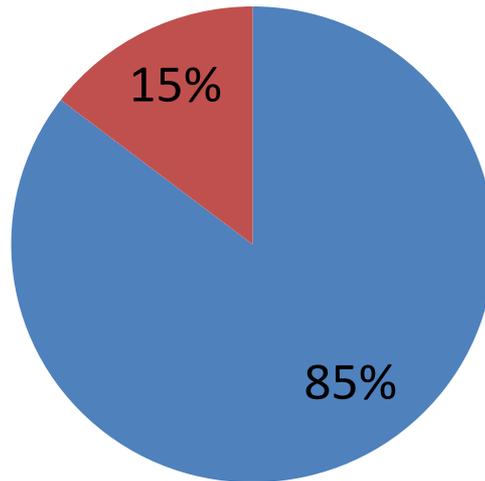
H18

■ 患者様本人 ■ ご家族の方



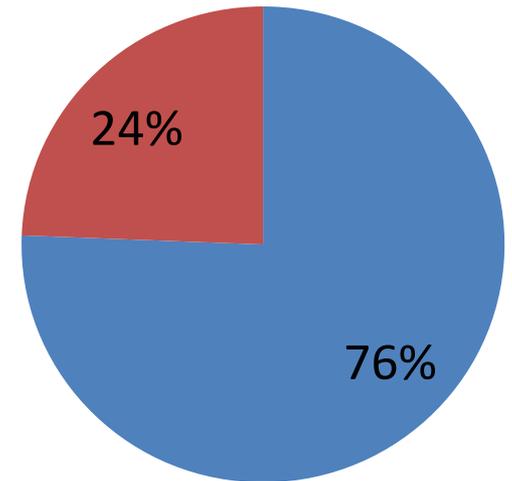
H19

■ 患者様本人 ■ ご家族の方



H22

■ 患者様本人 ■ ご家族の方



住所

H18

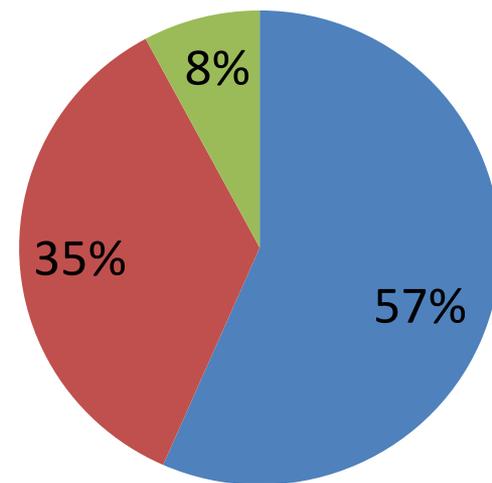
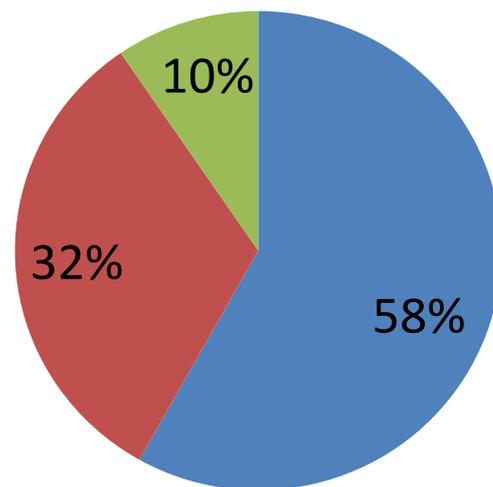
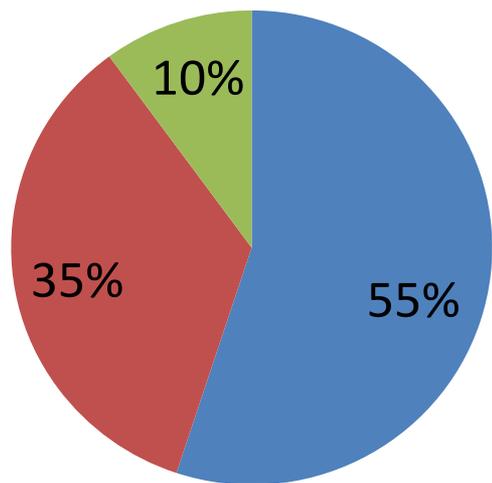
H19

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

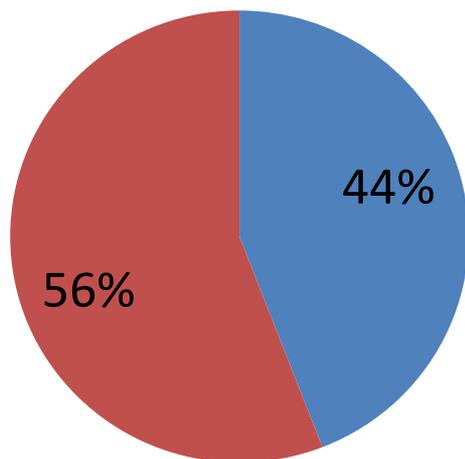
■ 大阪市内 ■ 大阪府下 ■ 大阪府外



男女比

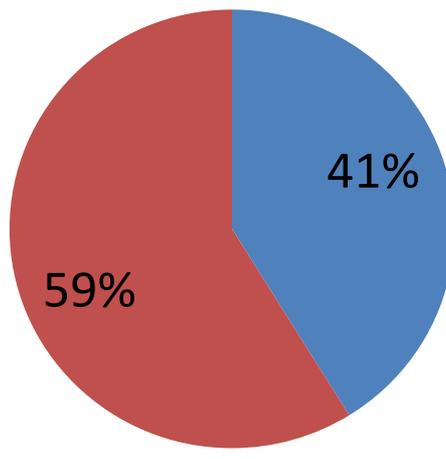
H18

■ 男性 ■ 女性



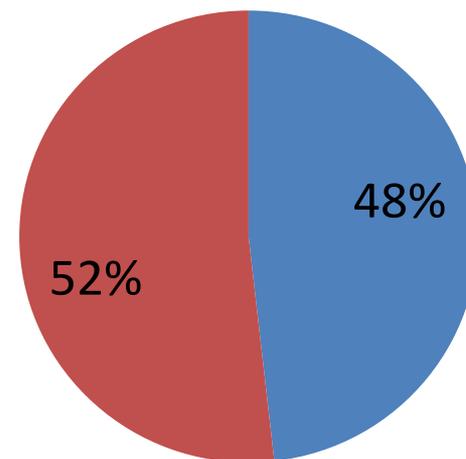
H19

■ 男性 ■ 女性

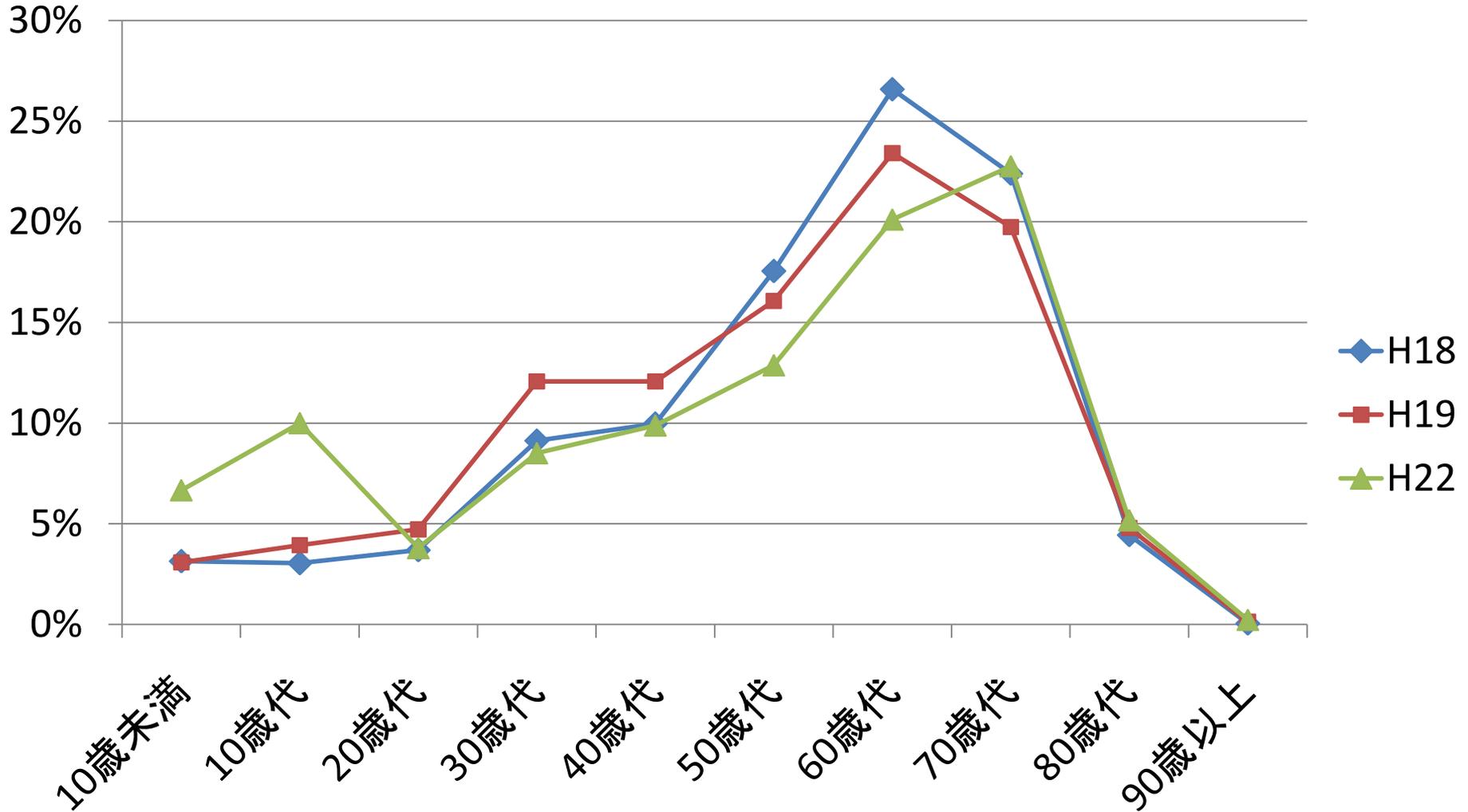


H22

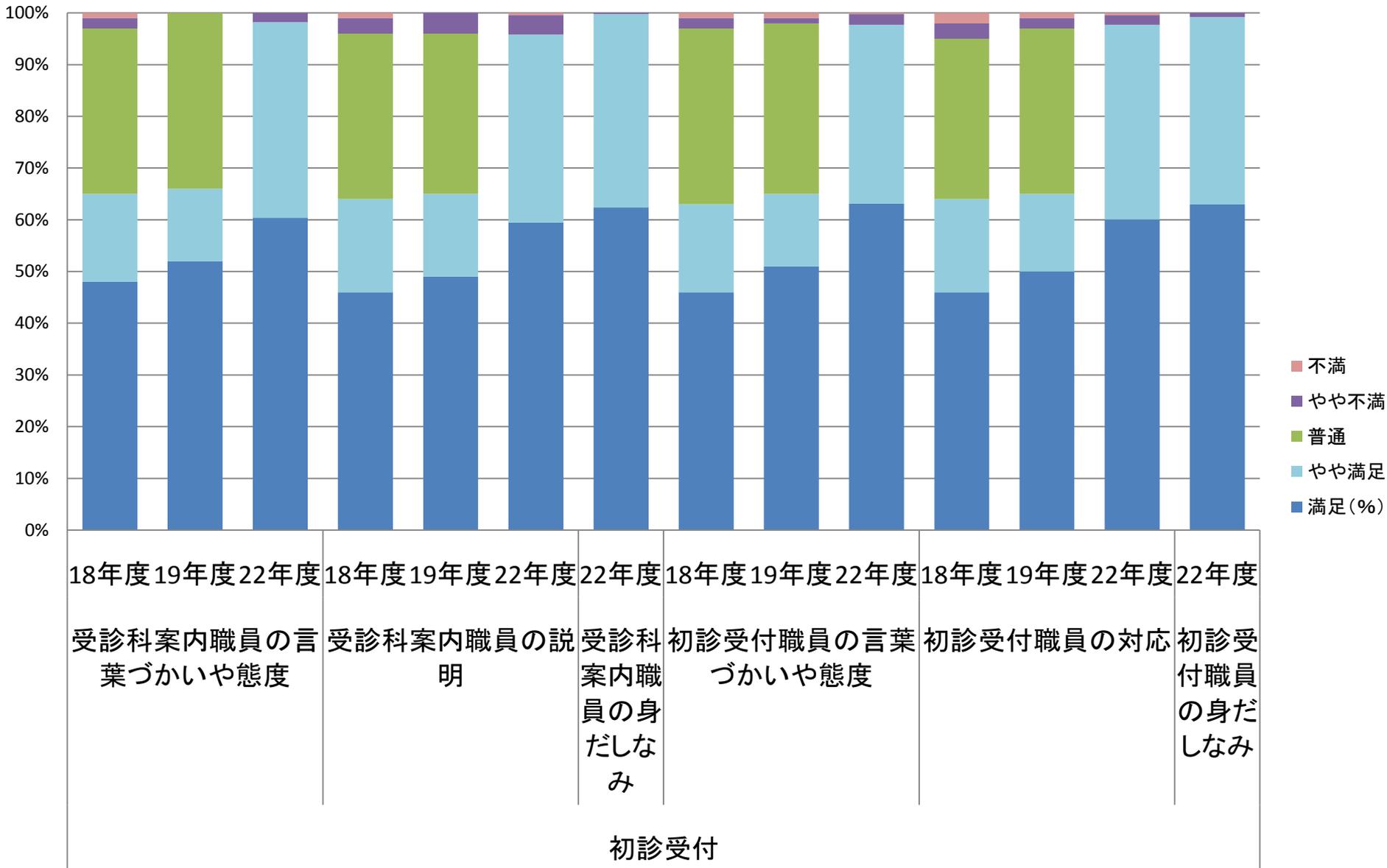
■ 男性 ■ 女性



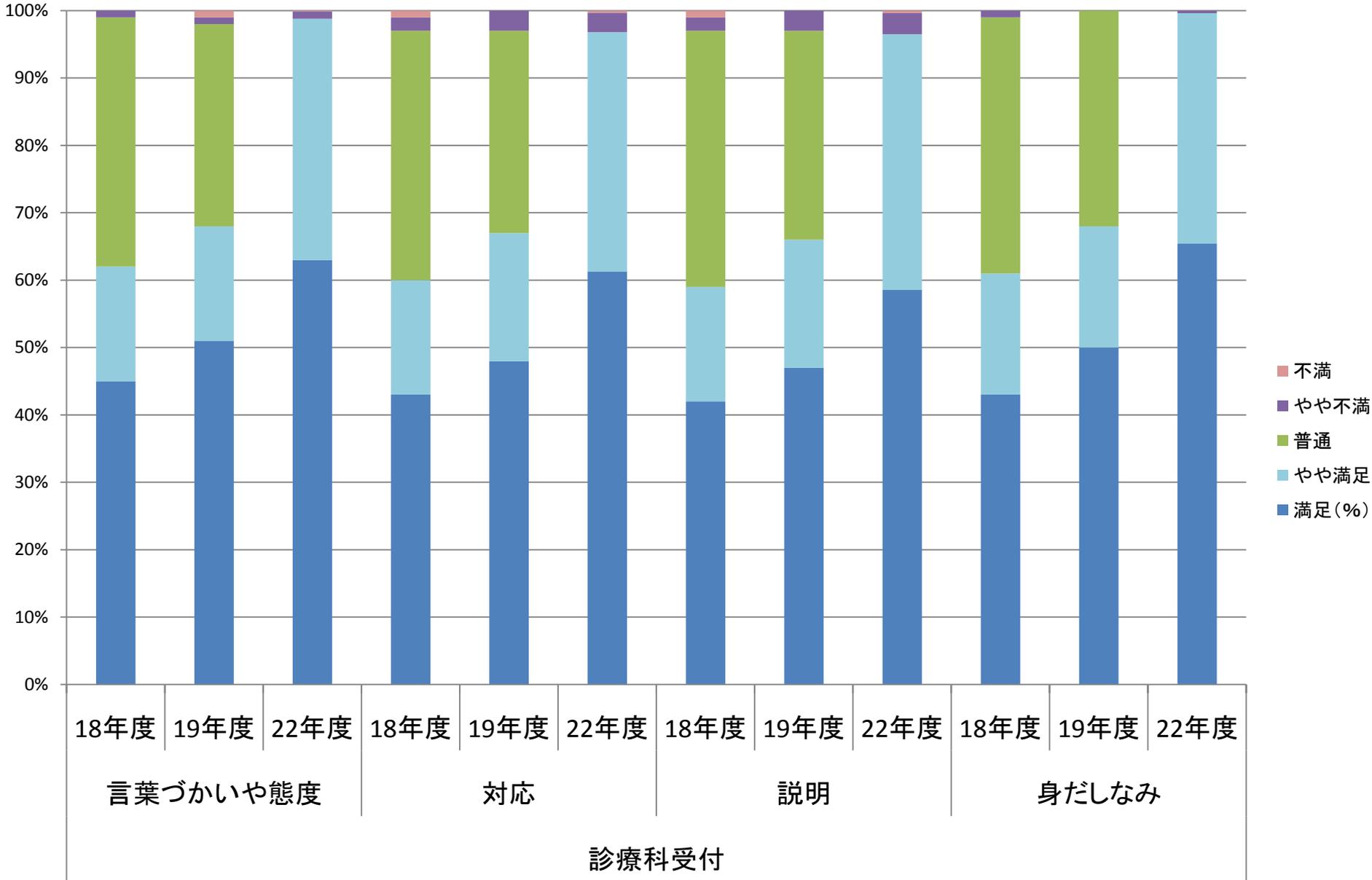
回答者の年齢分布



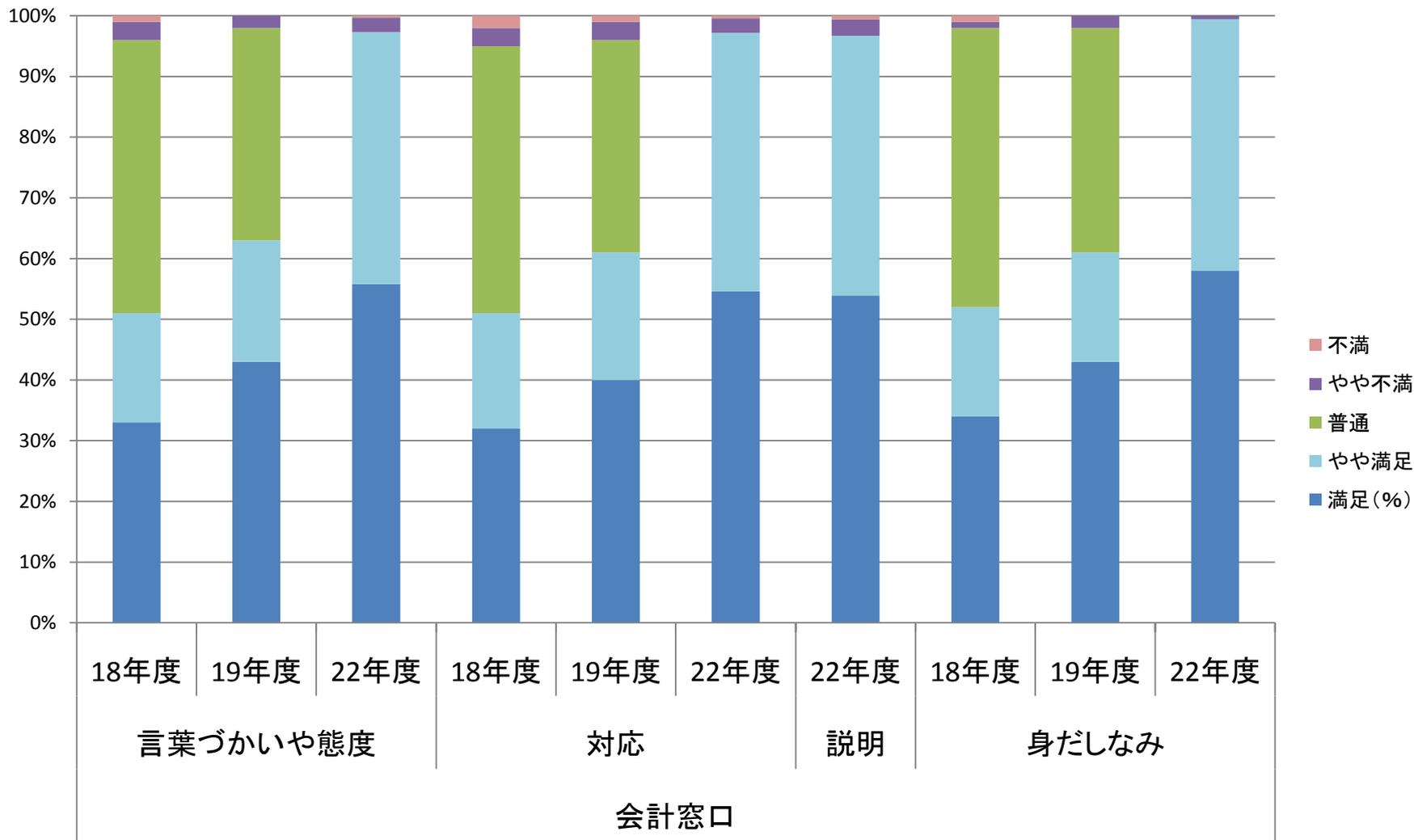
1階初診・受診科案内



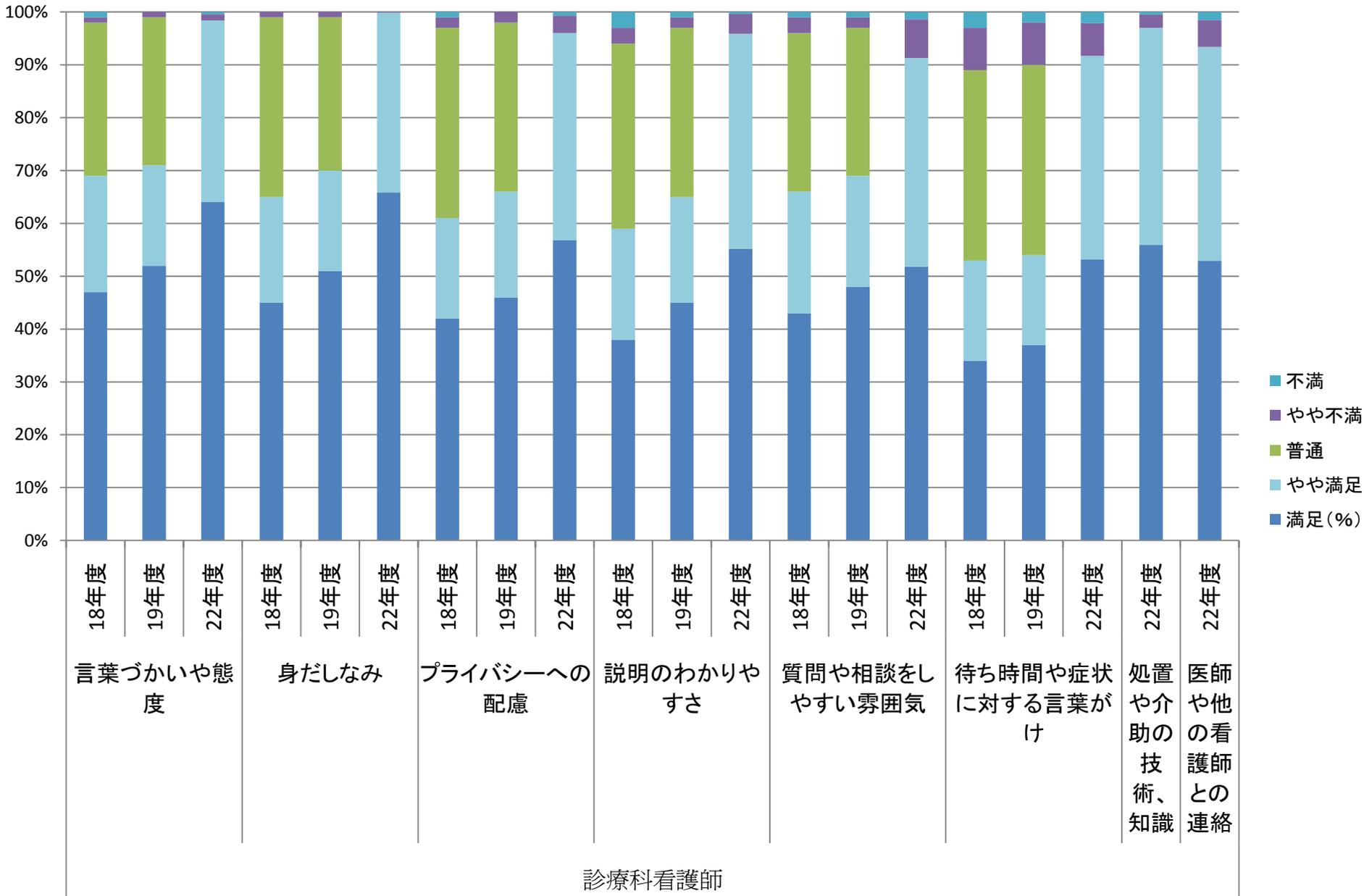
診療科の受付



会計窓口

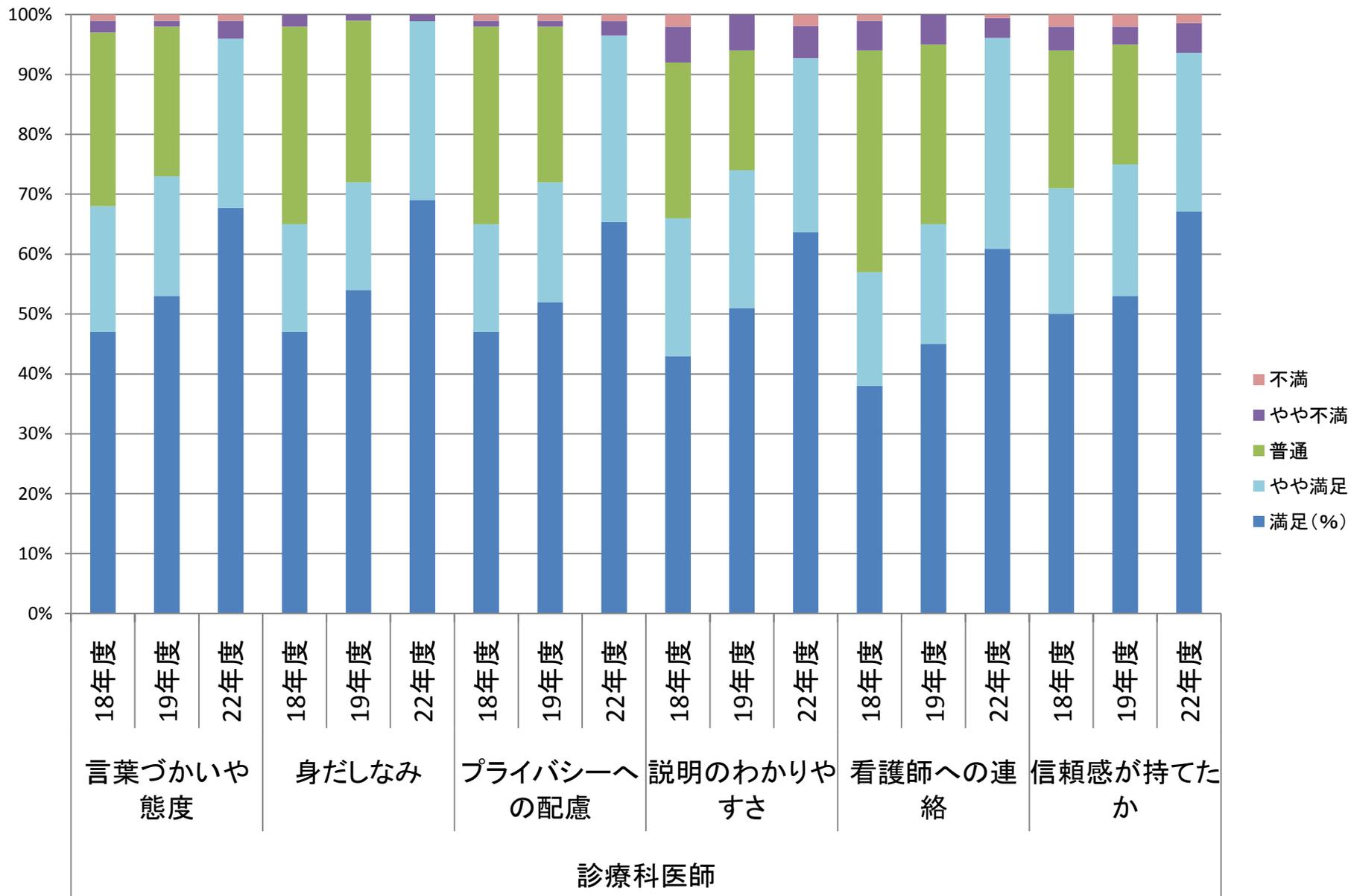


診療科看護師



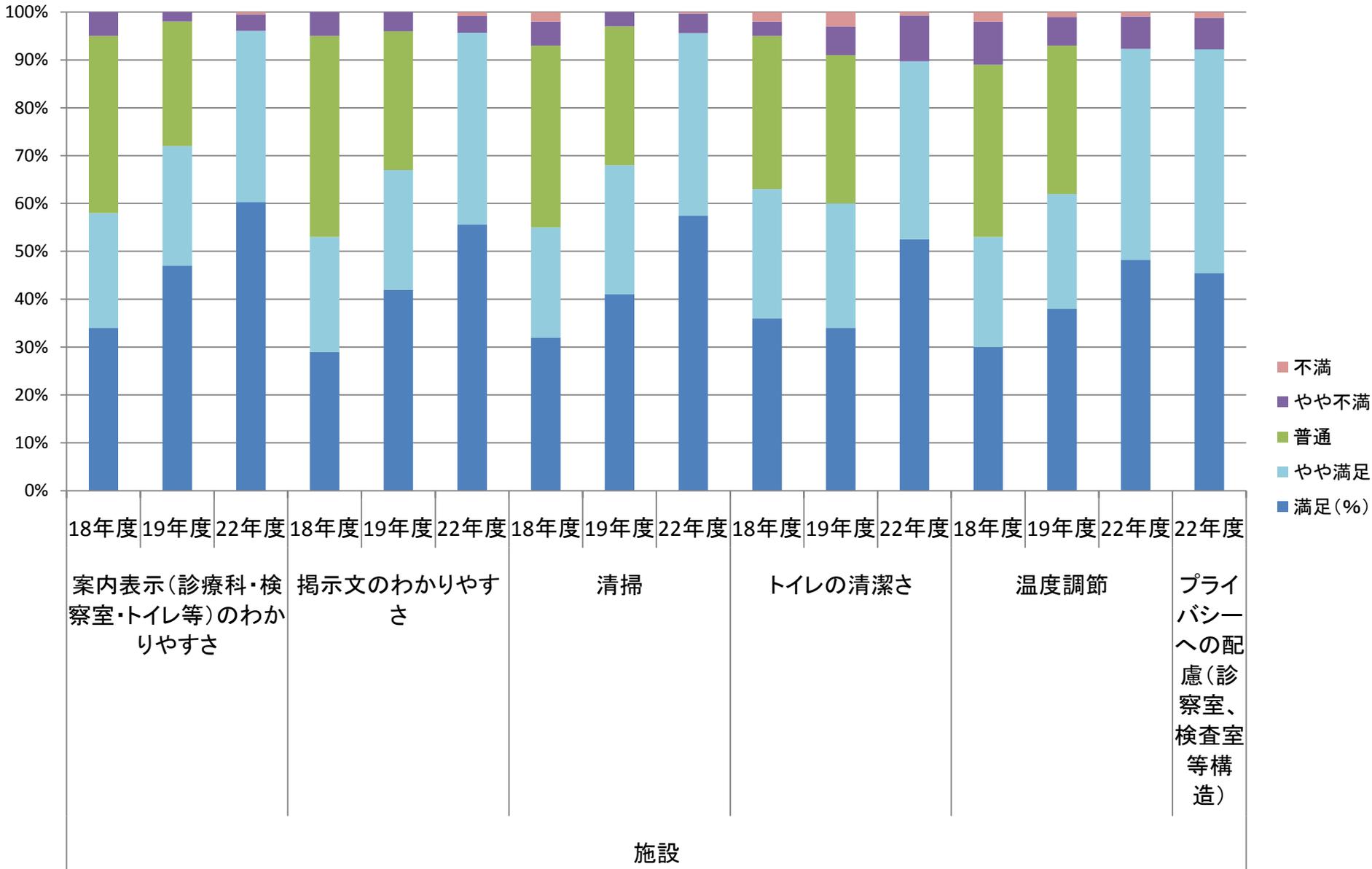
診療科看護師

診療科医師

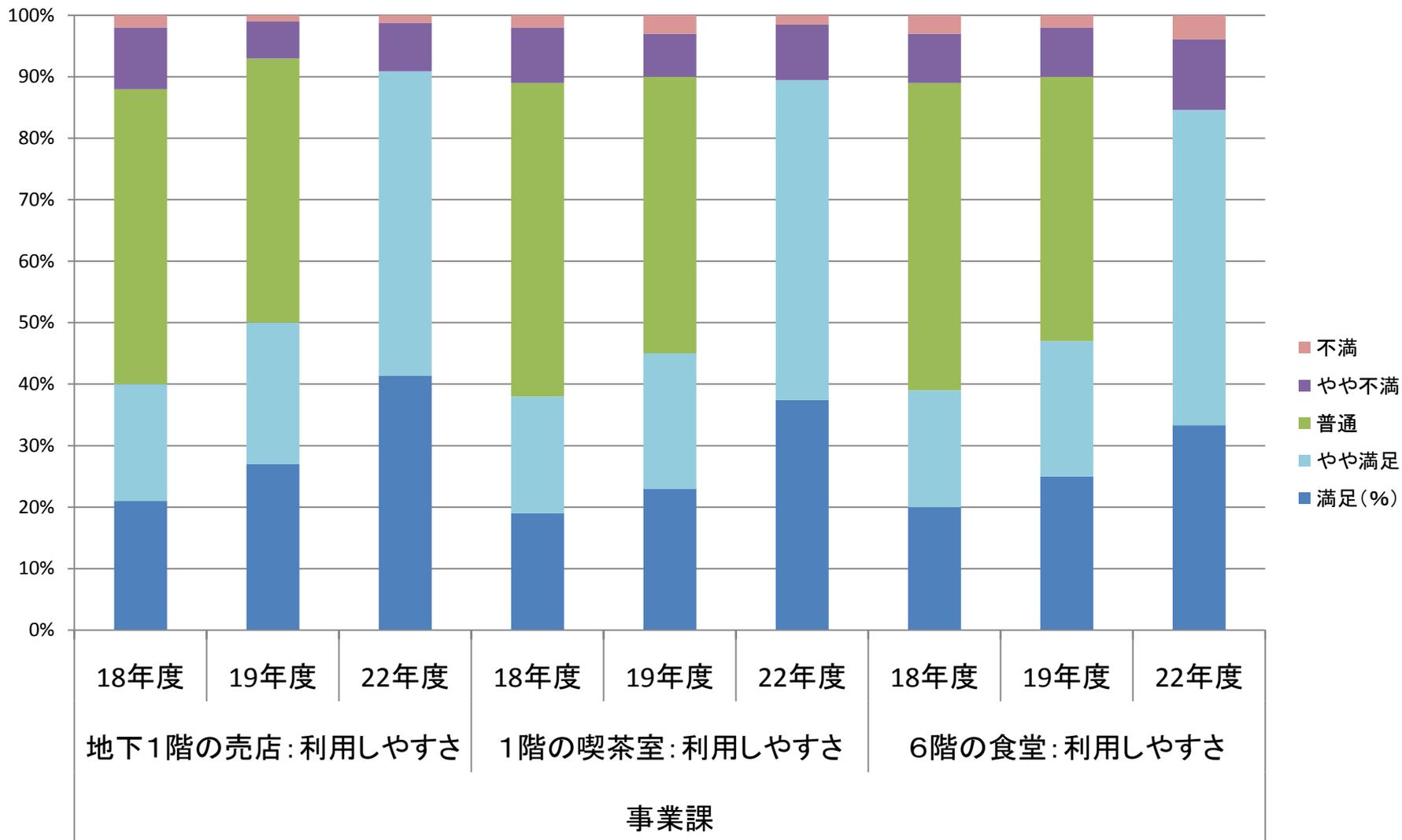


診療科医師

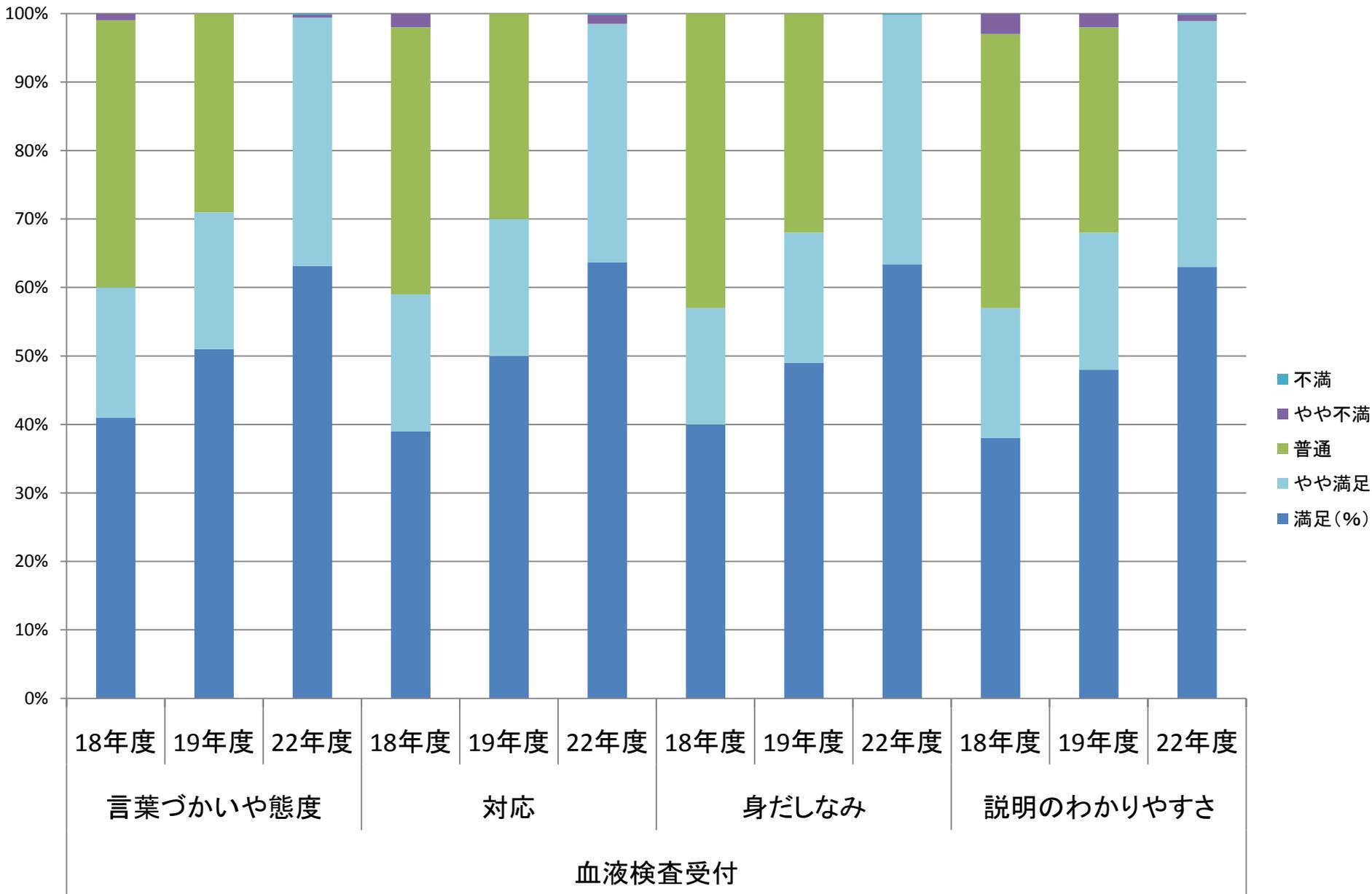
施設



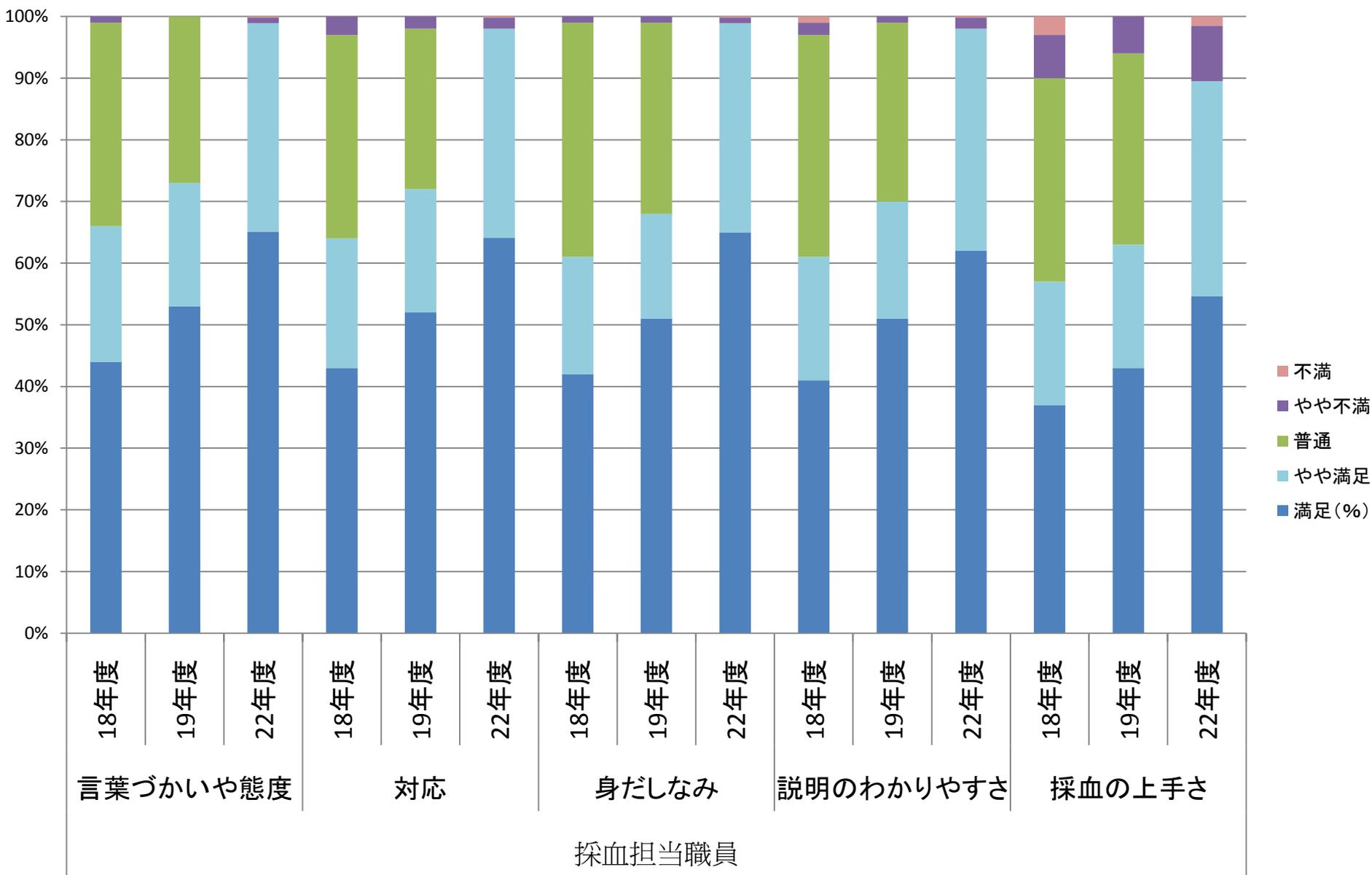
事業課関連



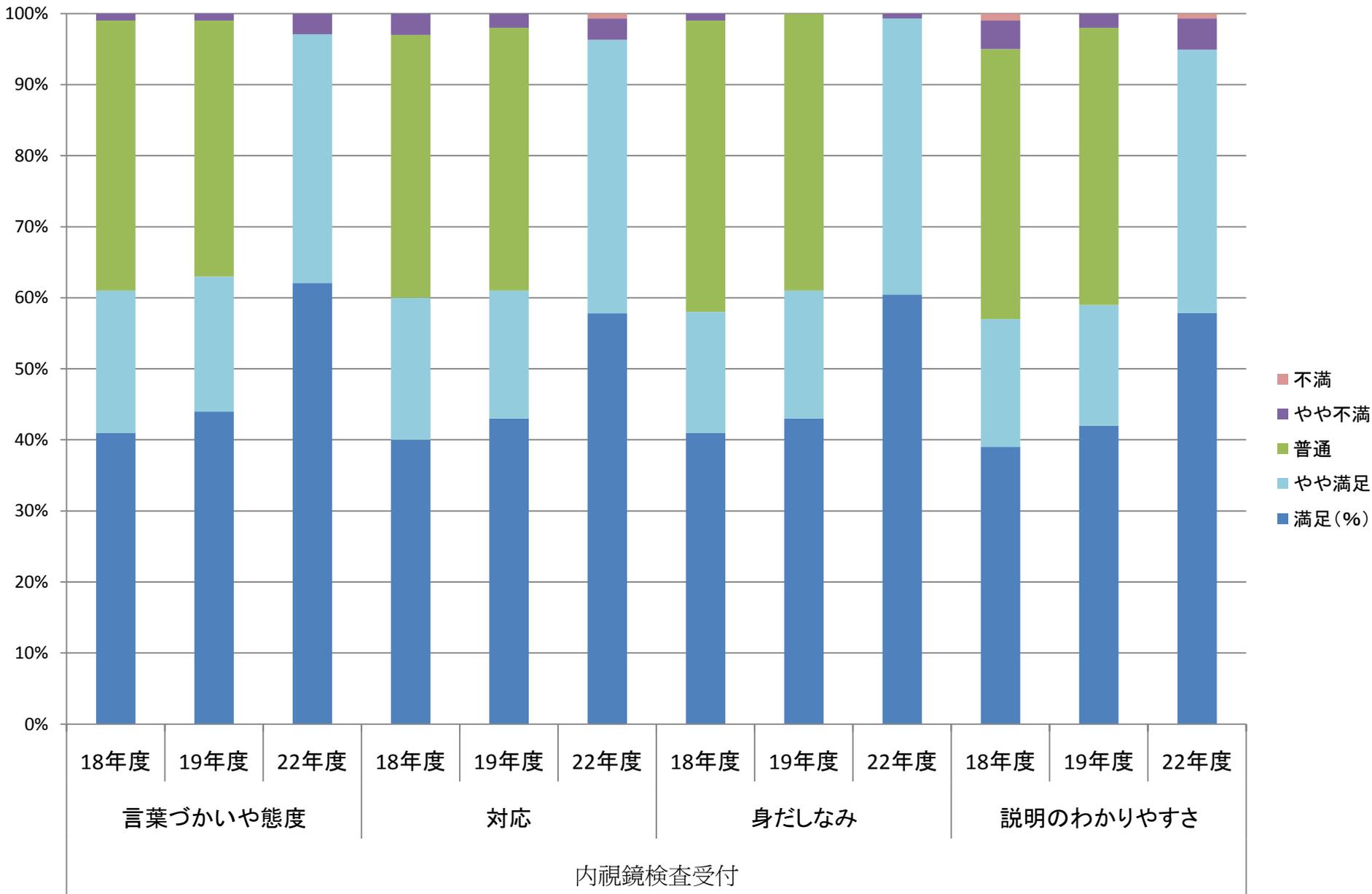
血液検査



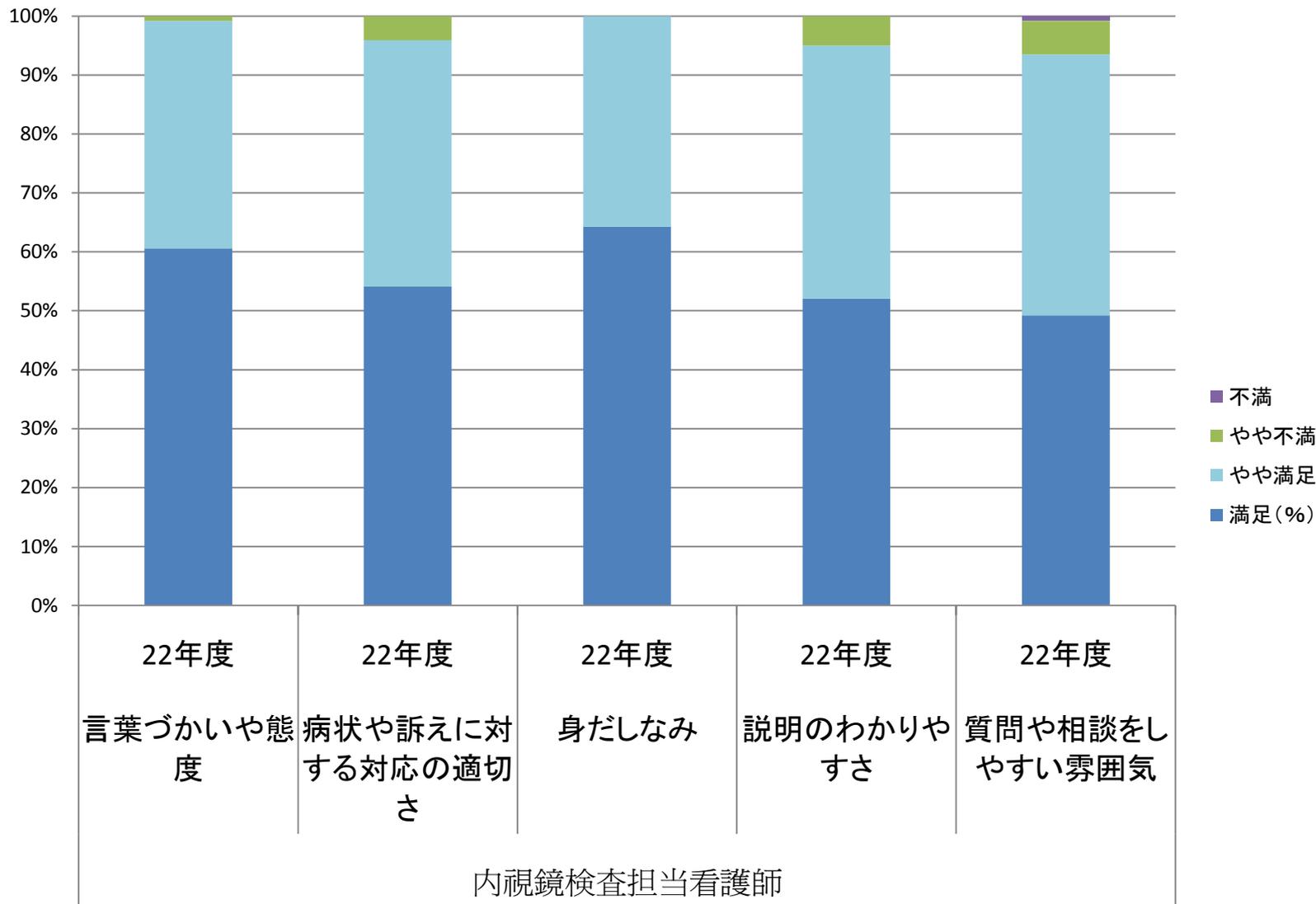
血液検査



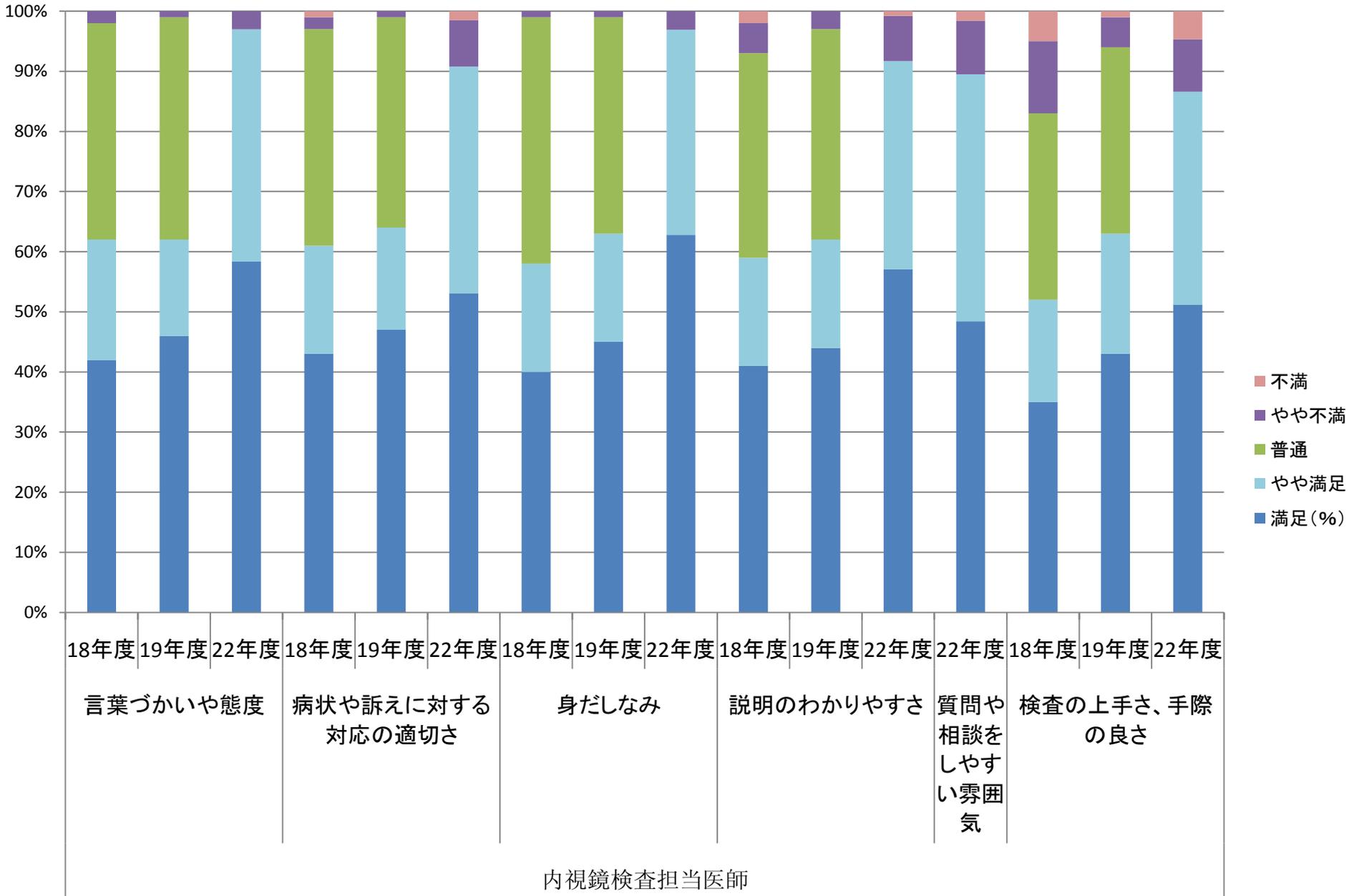
内視鏡



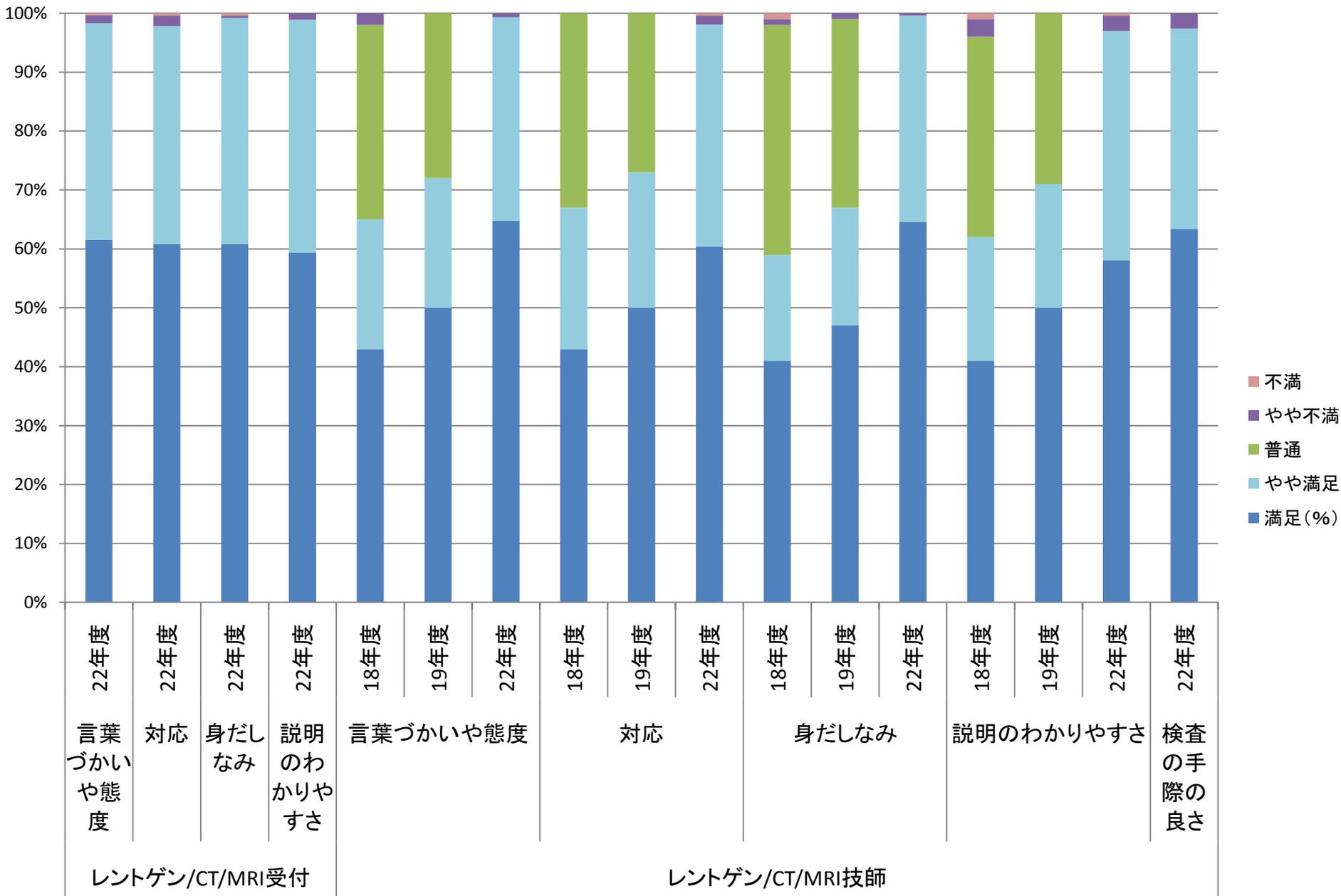
内視鏡



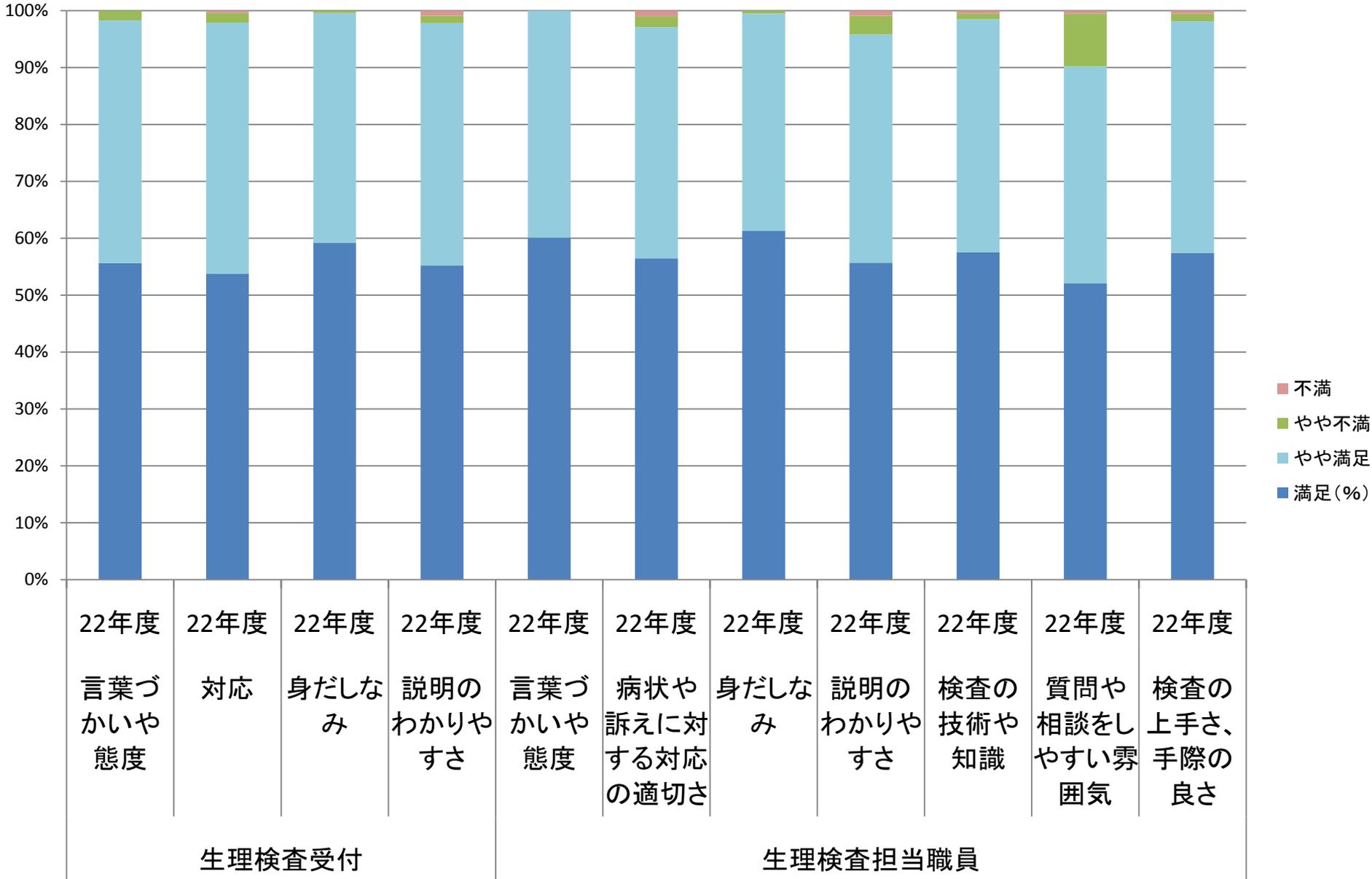
内視鏡



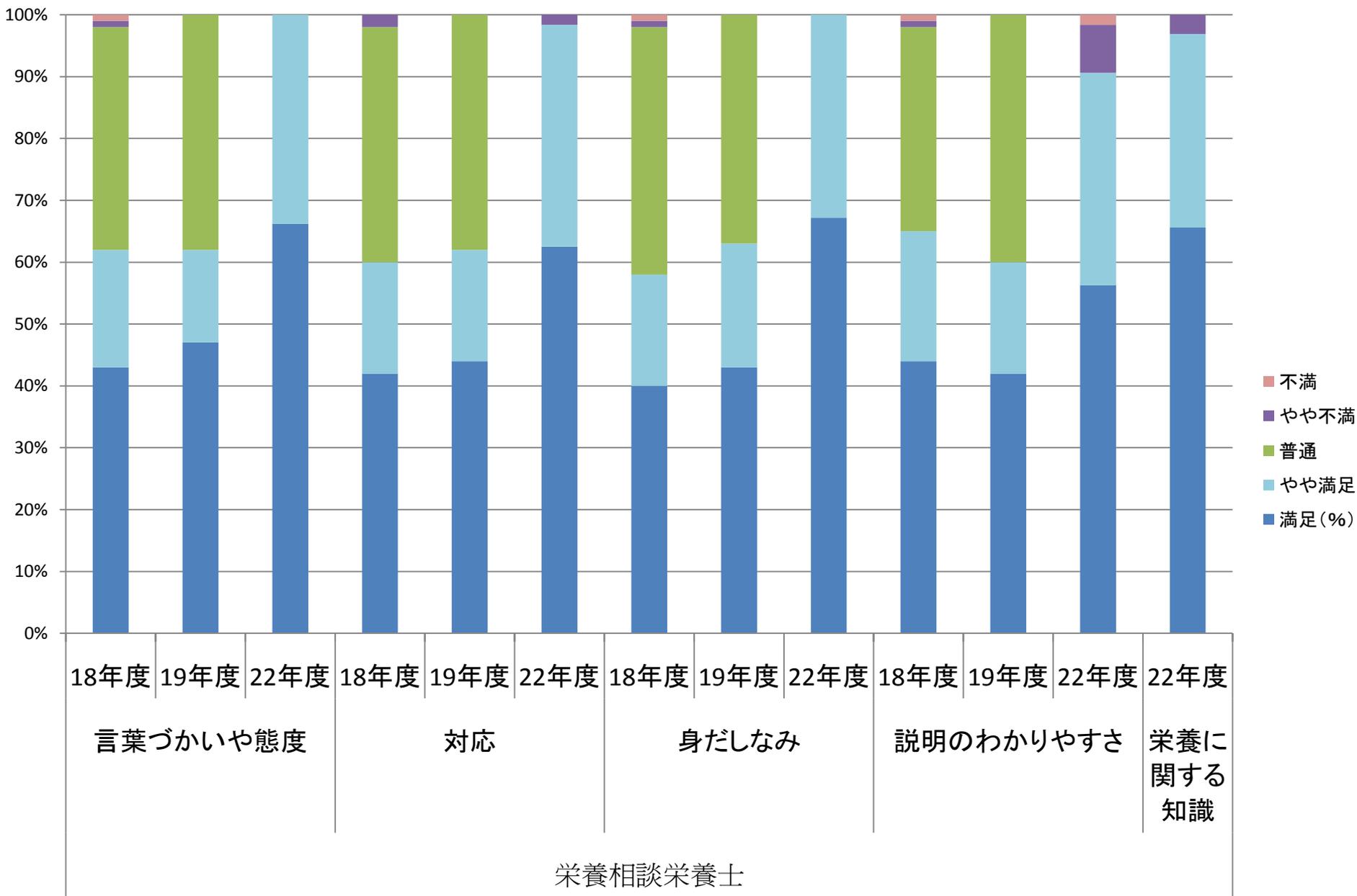
レントゲン/CT/MRI



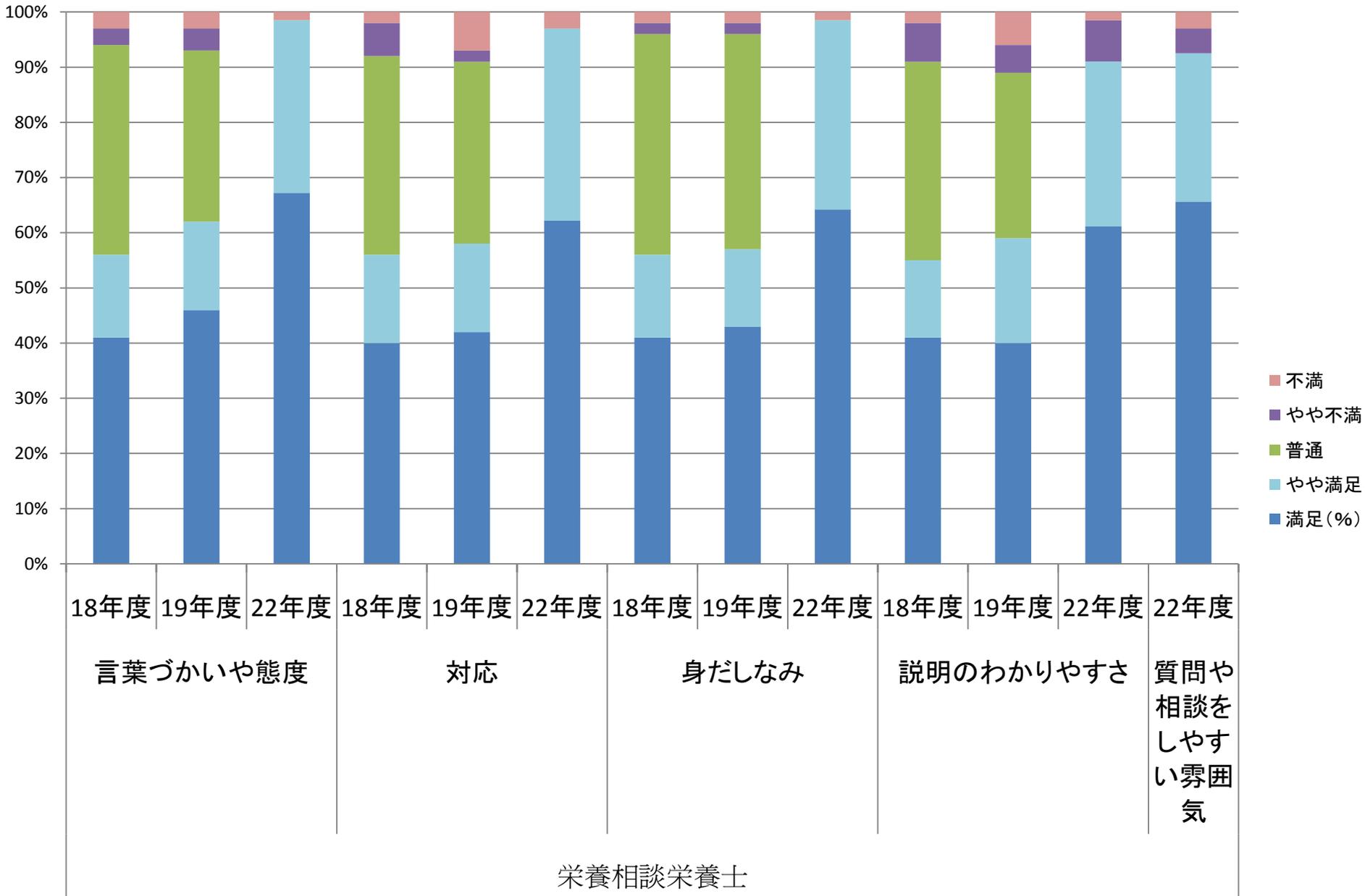
生理検査



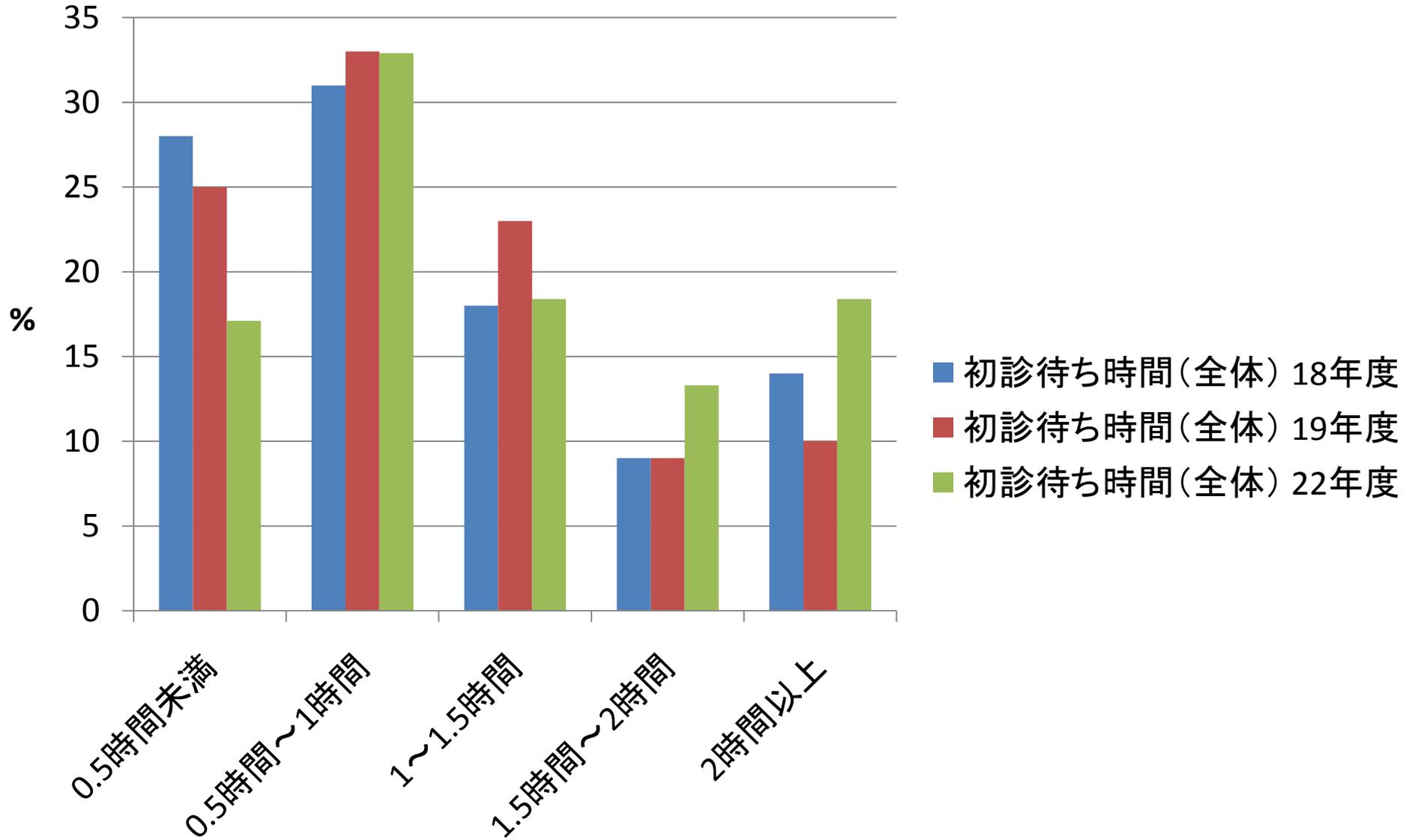
栄養指導



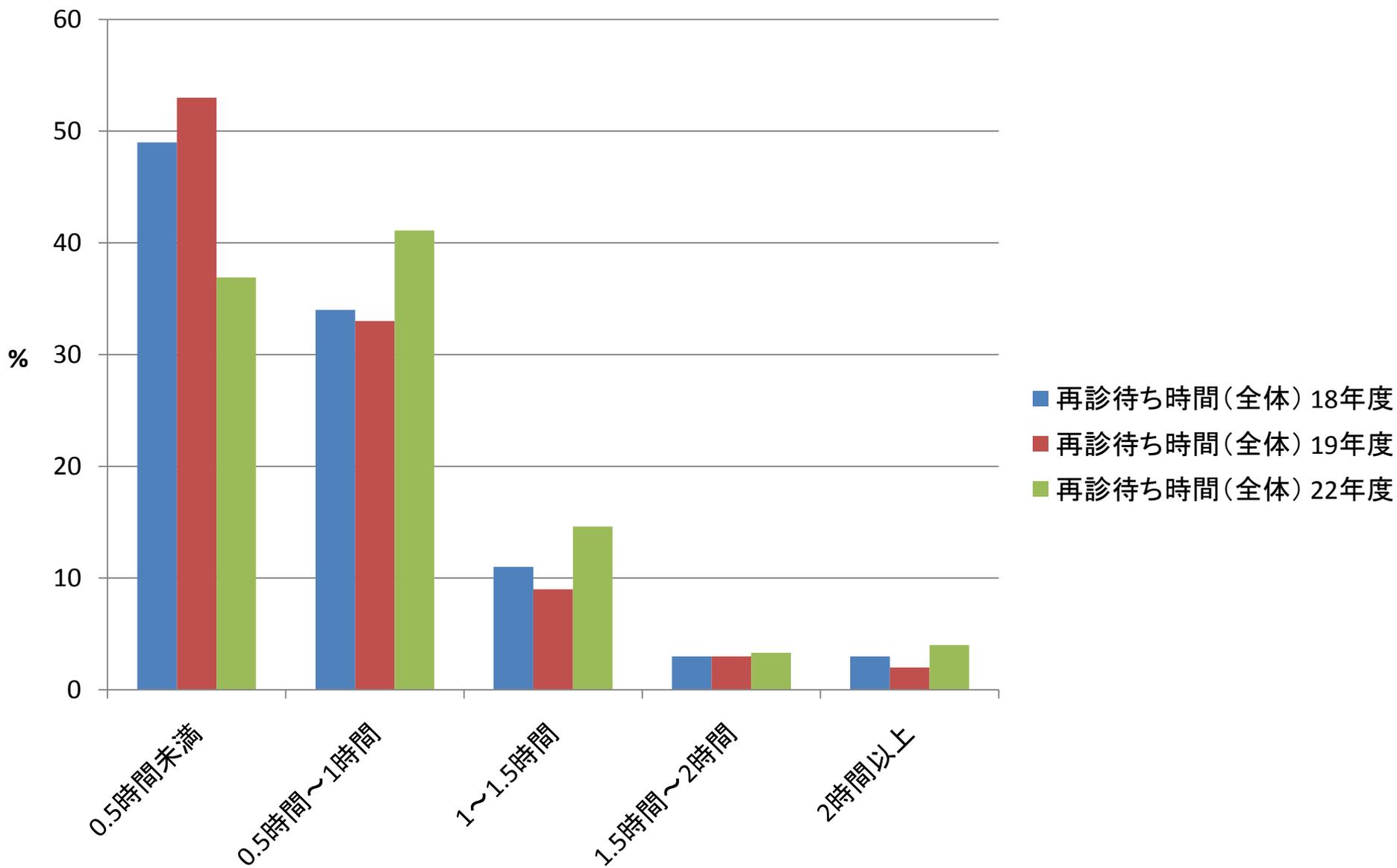
医療相談



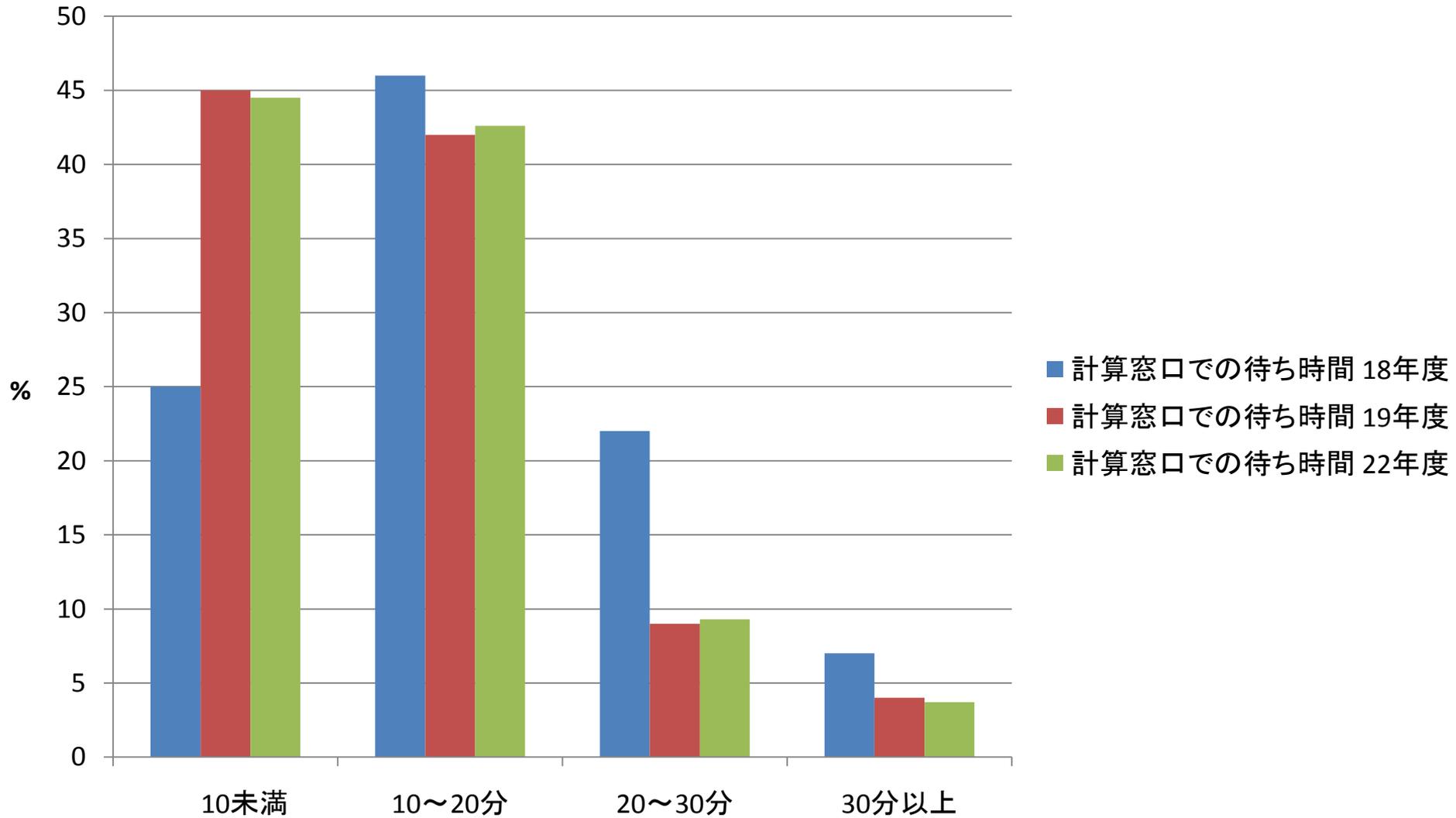
待ち時間初診



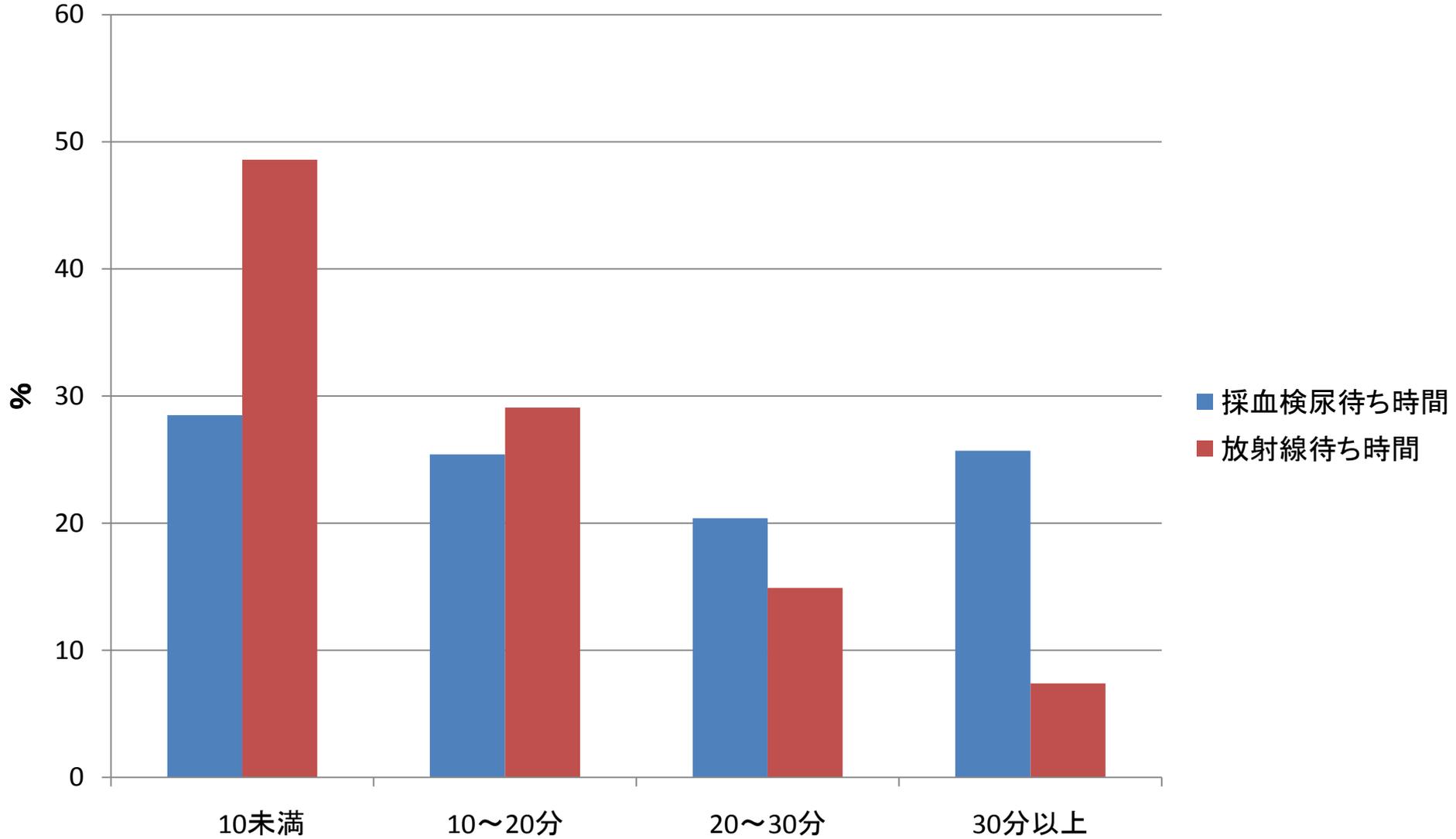
待ち時間再診



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。