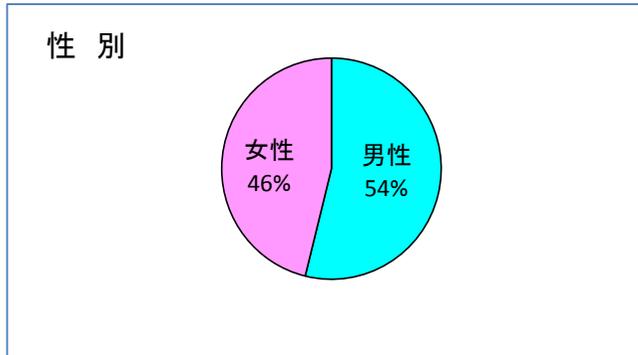
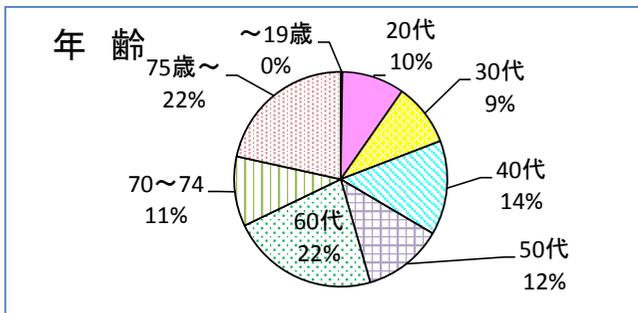


平成25年 千春会病院 外来患者様満足度調査 結果



★調査概要
 実施期間 平成25年4月15日～5月15日
 実施場所 千春会病院 外来
 調査票配布数 480件
 回答数 388件（回答率 80.8%）

★担当医、看護師、職員に対する信頼度及び施設・設備に対する満足度はおおむね良好でした。
 その他の項目におきましても不満足意見はあまりございませんでしたが、診察までの待ち時間については、不満足のご意見が見られます。



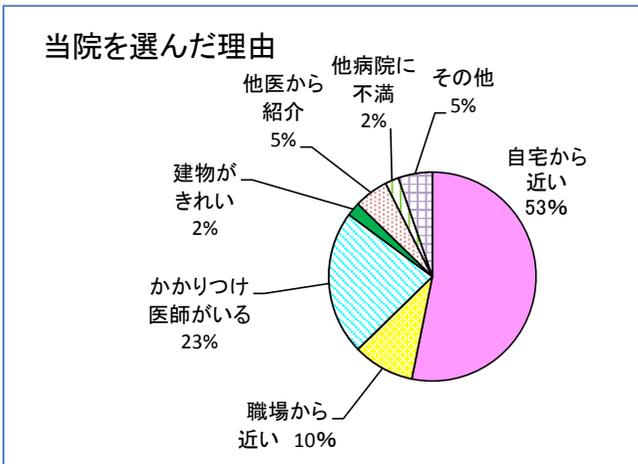
★外来患者様の半数以上は、60歳以上の患者様です。
 ★居住地としては、長岡京市在住の患者様が74%と最も多く、続いて大山崎町が9%、向日市の方が5%でした。

★当院を選ばれた理由として、

①自宅から近い	53%
②かかりつけ医がいる	23%
③職場から近い	10%
④その他	5%

★当院を選ばれたその他の理由としては、

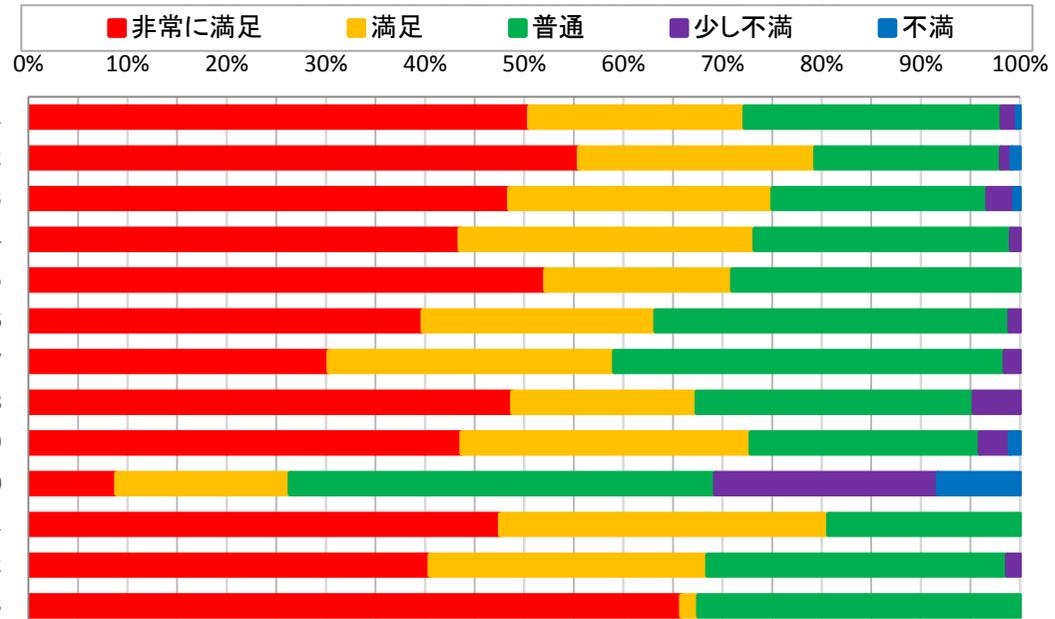
①家族関連	10件
②診療関連	10件
③救急関連	5件
④交通・立地関連	5件
⑤入院・入所関連	4件
⑥医師関連	2件



家族関連や診療関連の主な理由としては、ご家族の勧めやご家族が当院を受診されたケースがありました。診療関連では良心的な診察や受診科目があるからという理由で受診されています。

★待ち時間
 (中央値) 診察までの待ち時間 ⇒ 25分
 診察終了～会計終了までの待ち時間 ⇒ 12分
 会計終了～薬受け渡しまでの待ち時間 ⇒ 3分

平成25年4月 外来患者様満足度調査 結果



1. 受付職員の対応はいかがでしたか。
2. 担当医に信頼感がもてましたか。
3. 検査結果や病状、治療内容についての説明はいかがでしたか。
4. 看護職員は患者様が頼んだことに対して確実に対応しましたか。
5. 内視鏡に関する事前の説明はいかがでしたか。
6. 放射線技師の検査に関する説明はいかがでしたか。
7. 検査技師の検査に関する説明はいかがでしたか。
8. リハビリ職員の治療に関する説明はいかがでしたか。
9. 処方されたお薬に関する説明は十分でしたか。
10. 診察までの待ち時間はいかがでしたか。
11. 院内の清掃は行き届いていましたか。
12. 院内の温度調節はいかがでしたか。
13. 当院を他の方に紹介したいですか。

今回実施しました外来患者様満足度調査結果としましては、多くの患者様からほとんどの項目におきまして満足度の高い回答を頂戴することができました。

しかしながら頂戴したご意見の中には待ち時間が長いというご意見が寄せられていました。待ち時間に関する調査を行いました結果、当院の診察待ち時間の中央値は25分となりましたが、待ち時間分布図から15分前後が待ち時間の最も多い時間帯であることがわかります。待ち時間は患者様の増加とともに長くなる傾向にありますが、関連部署で分析を行い、さらなる改善をまいります。

今後もさらに地域の皆様から信頼される病院として、良質な医療・看護サービスの提供を目指し、職員一同努力してまいりますので、お気づきの点がございましたら、ご意見等を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。外来患者様満足度調査へのご協力、誠に有難うございました。

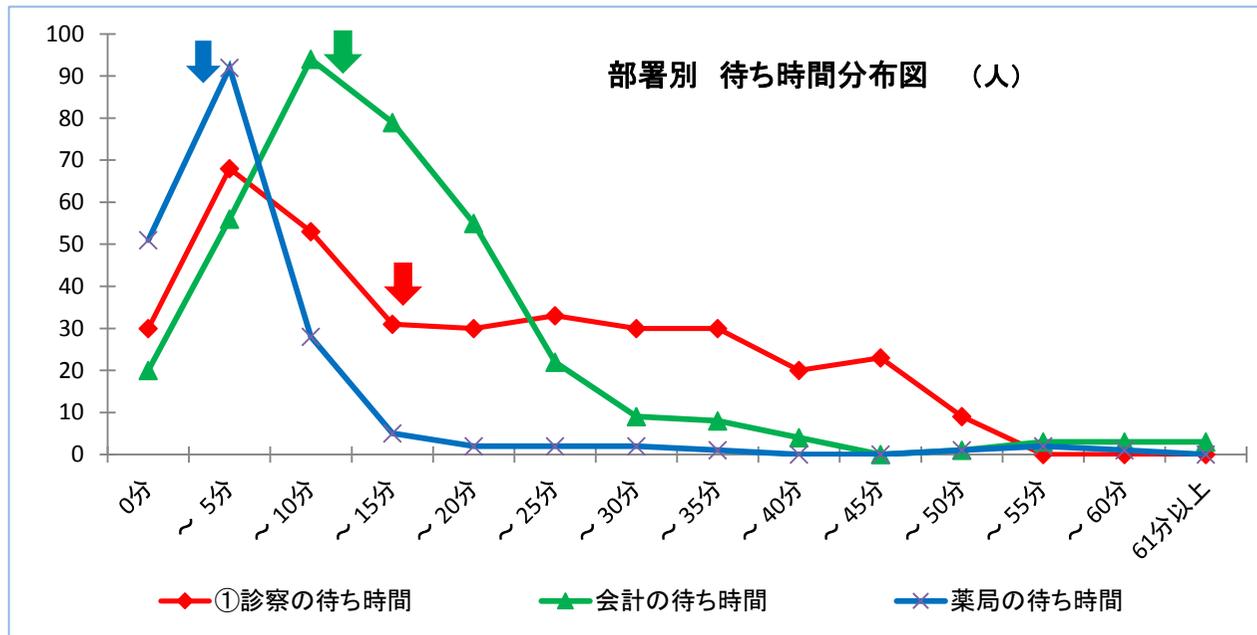
平成25年10月 千春会病院

千春会病院 外来待ち時間調査結果

待ち時間 区分	(中央値)		(分)
	平成25年	前回	
診察の待ち時間	25	28	- 3
会計の待ち時間	12	12	± 0
薬局の待ち時間	3	4	- 1

調査期間 : 平成25年5月20日 ~ 5月25日

調査対象 : 外来患者様 577名



* 診察前の待ち時間とは、受付から診察室に入られるまでの時間です。

* 会計待ち時間とは、診察終了から会計計算後、お呼出しするまでの時間です。

* 薬局待ち時間とは、会計計算後、処方されたお薬を受け取られるまでの時間です。