

# 患者経験調査結果 (2019年度 ER)



## 1. 実施目的

社会医療法人財団慈泉会相澤病院が提供している医療サービスに対する、患者様の要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

## 2. 実施期間

2019年4月1日～2020年3月31日

## 3. 対象

調査期間に救命救急センターを受診した初診患者

## 4. 方法

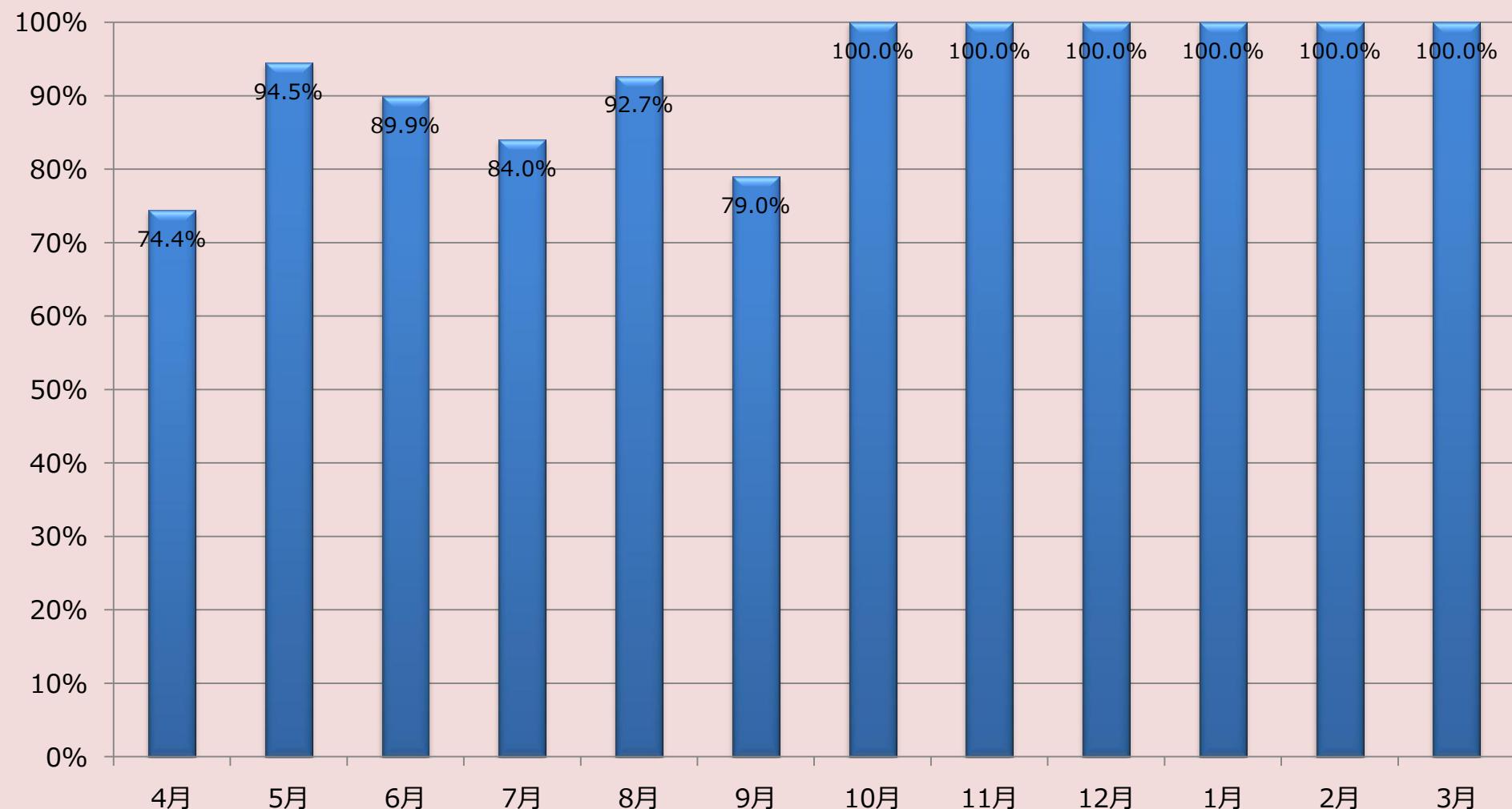
- ① アンケート用紙（設問数13）を毎日6名に配布
- ② 職員へ手渡しにて回収

## 5. 回収率

別途グラフ参照

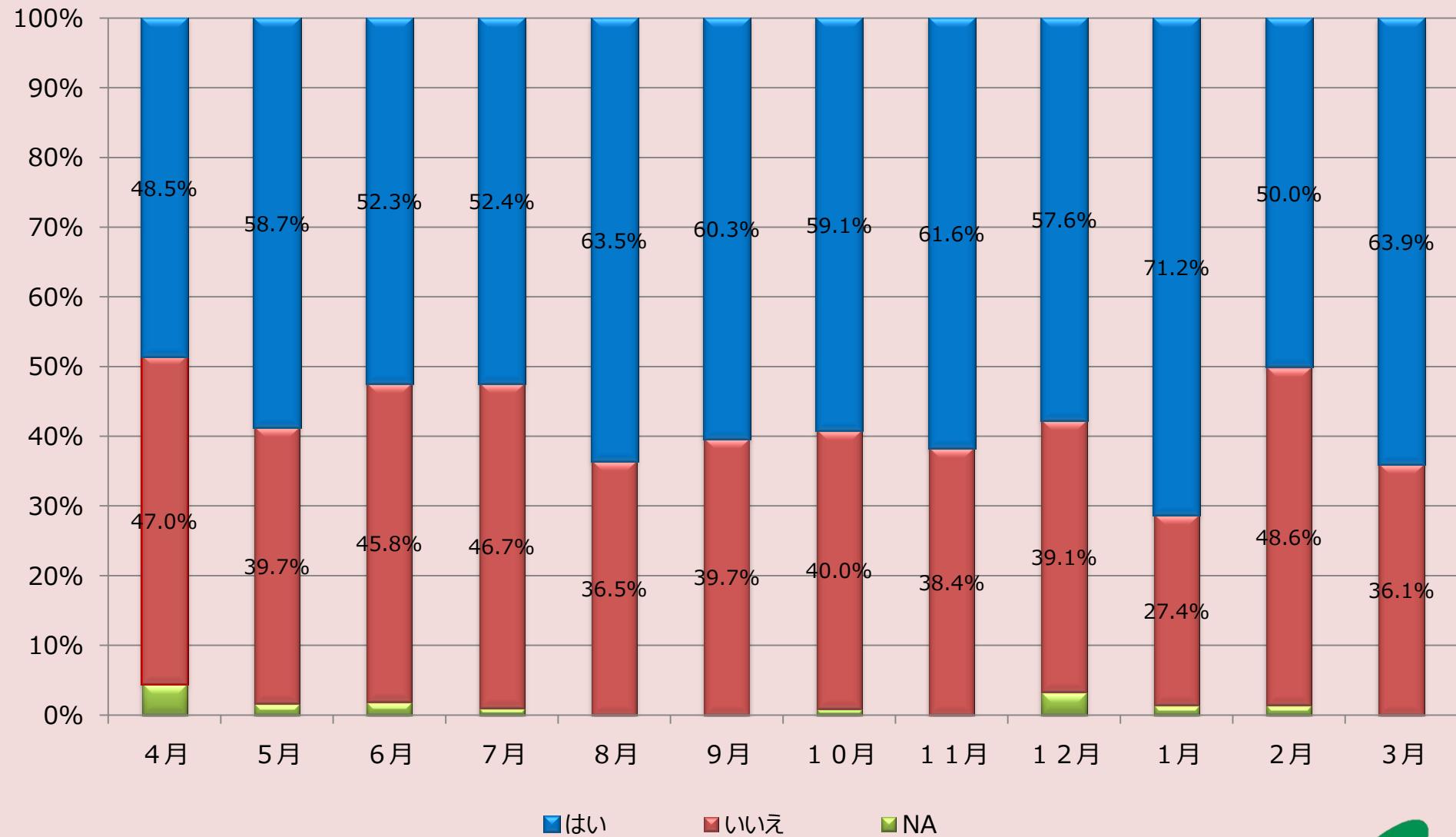


# アンケート回収率



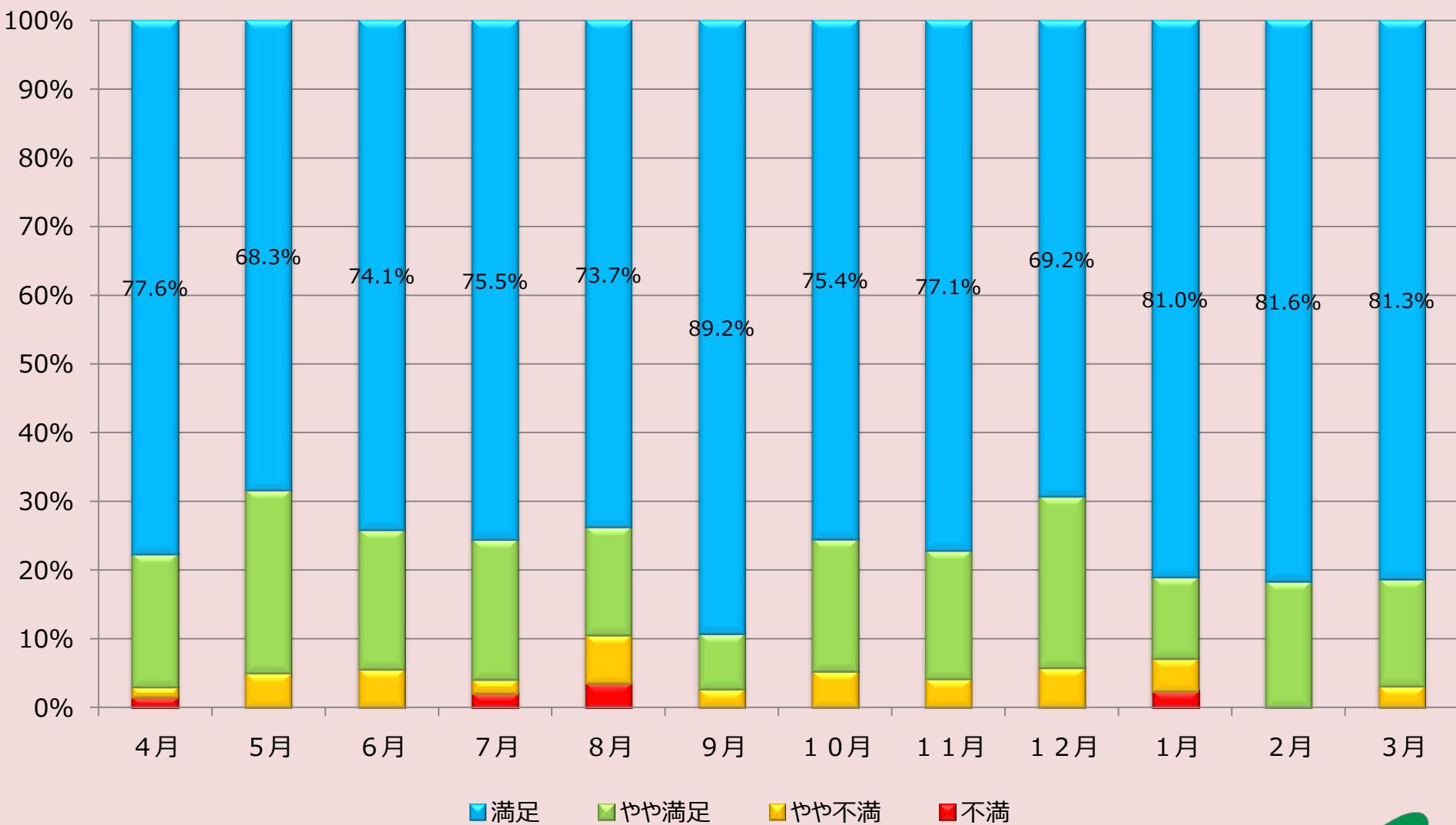
# 【設問0】

このアンケートは患者さんご自身が記載していますか？



# 【設問 1】

電話をかけられた際、E R 職員は思いやりがあり、親切で、  
丁寧でしたか？

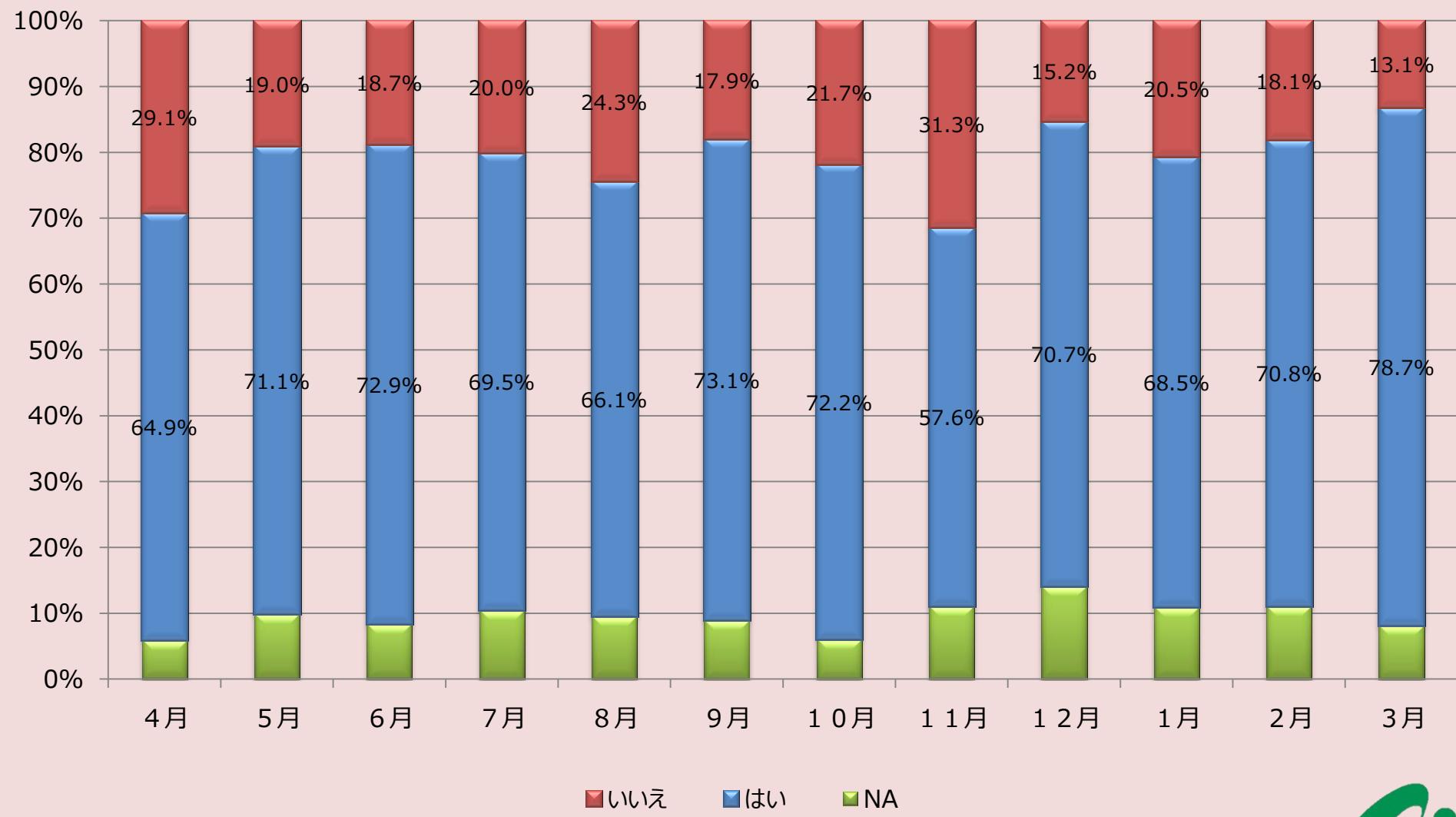


■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



## 【設問2】

医師は、検査数値や画像を見て、症状や治療の進み具合を説明しましたか？

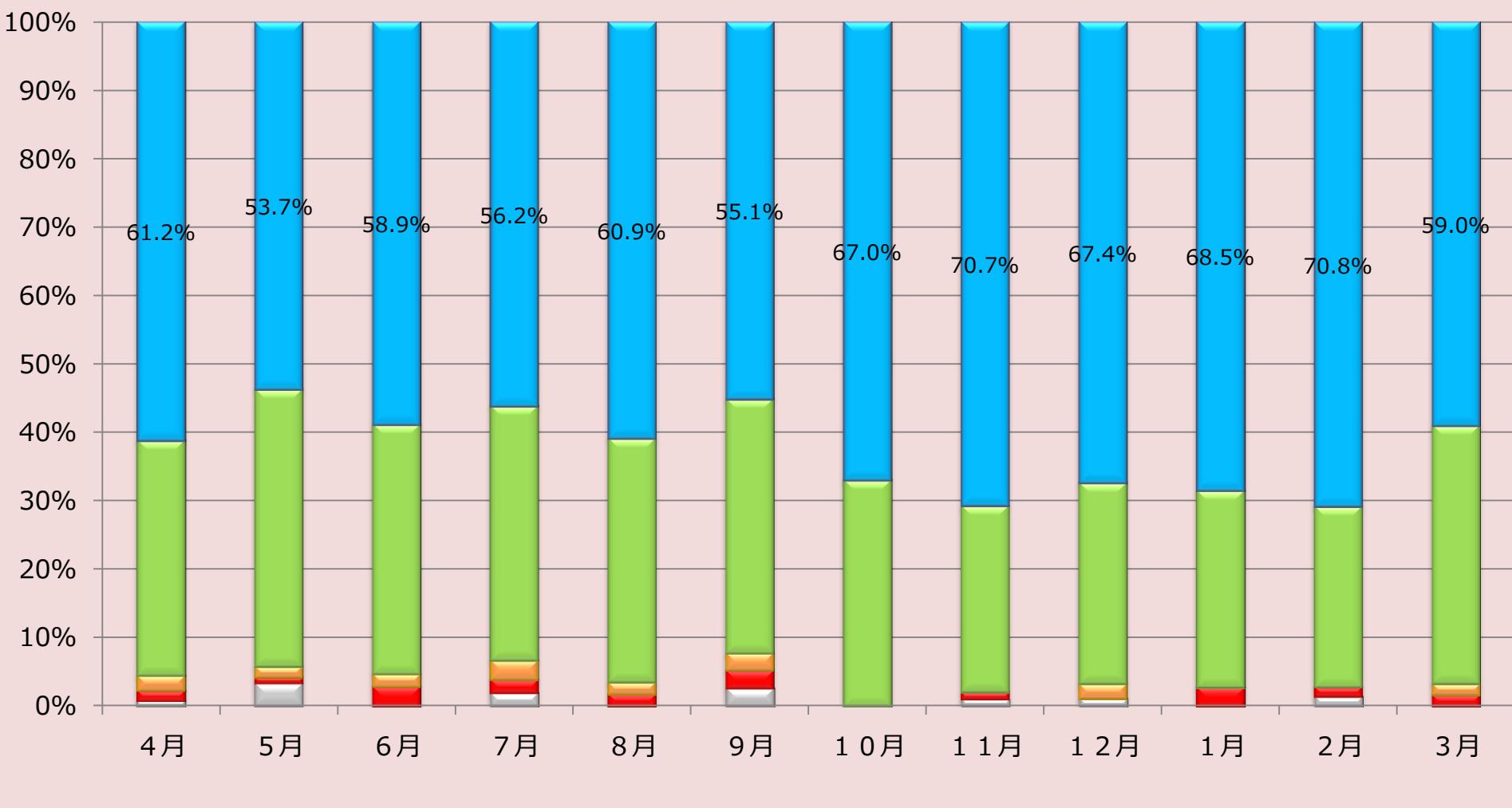


■ いいえ ■ はい ■ NA



### 【設問3】

医師は、あなたが理解しやすいように説明をしましたか？



■常に理解できる説明があった

■おおむね理解できる説明があった

■説明はあまりなかった

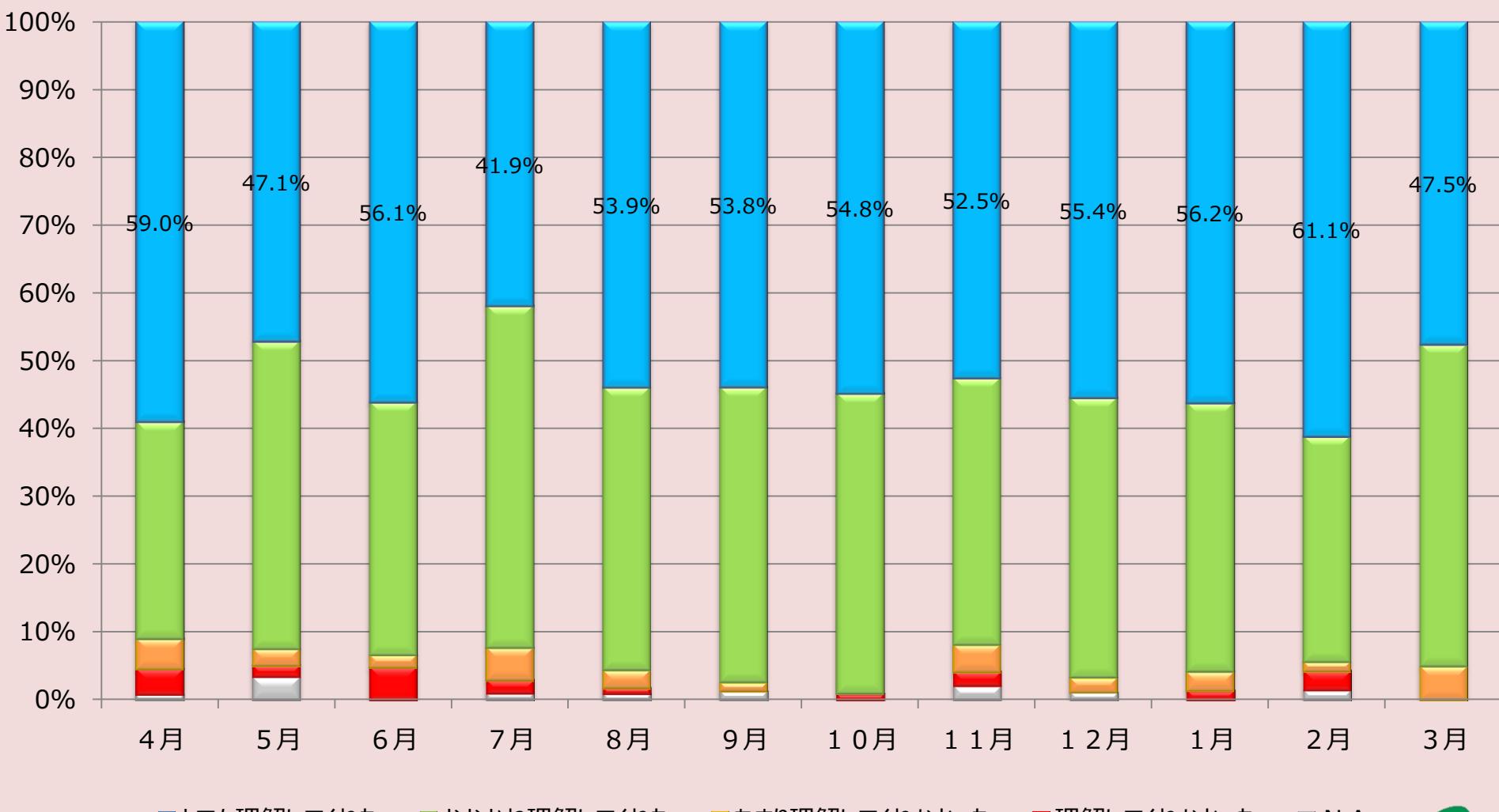
■説明はなかった

■N A



## 【設問4】

医師は、あなたの症状、心配事、思いなどを聞いて理解（共感）してくれたと感じましたか？

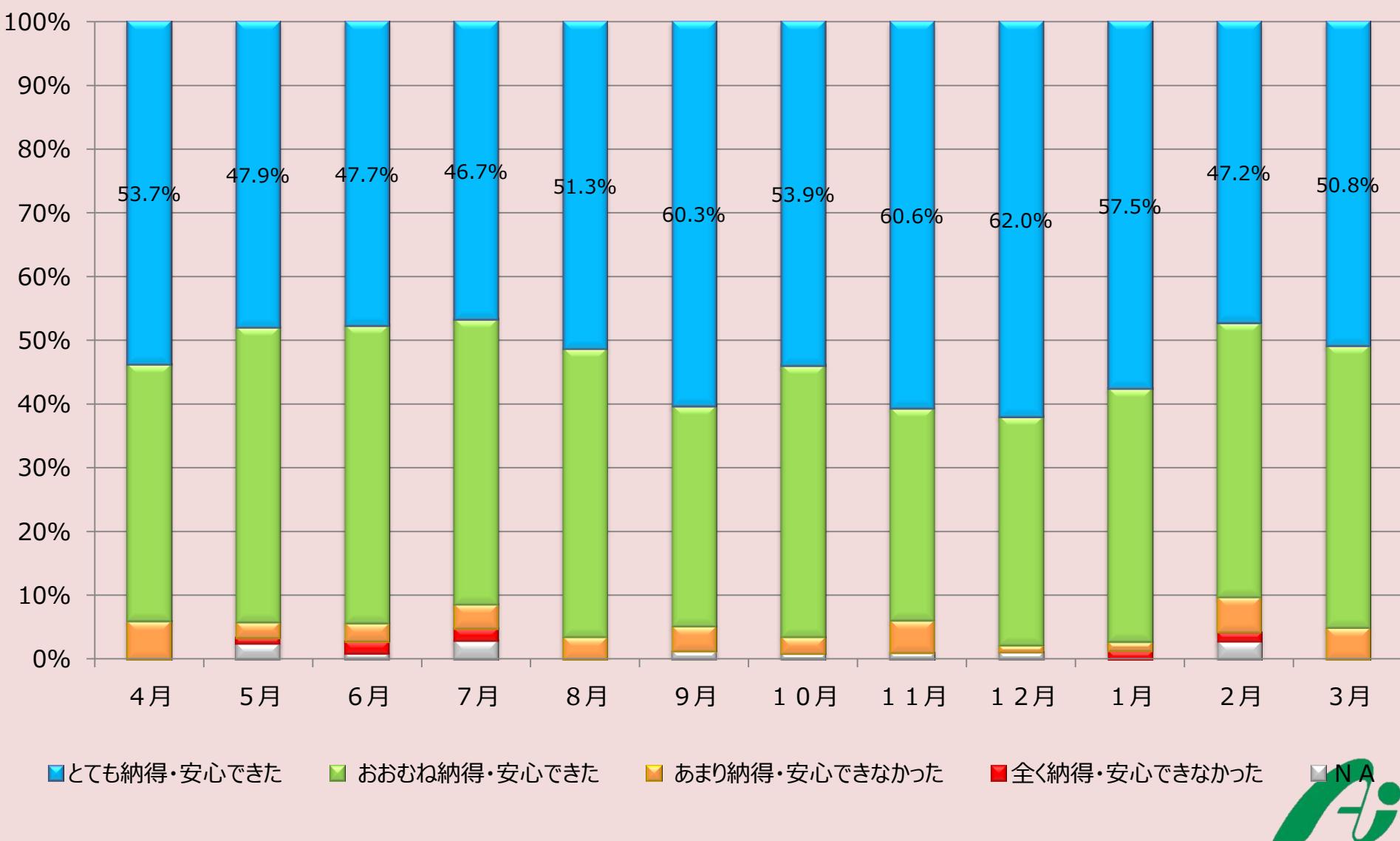


■とても理解してくれた ■おおむね理解してくれた ■あまり理解してくれなかつた ■理解してくれなかつた ■N A



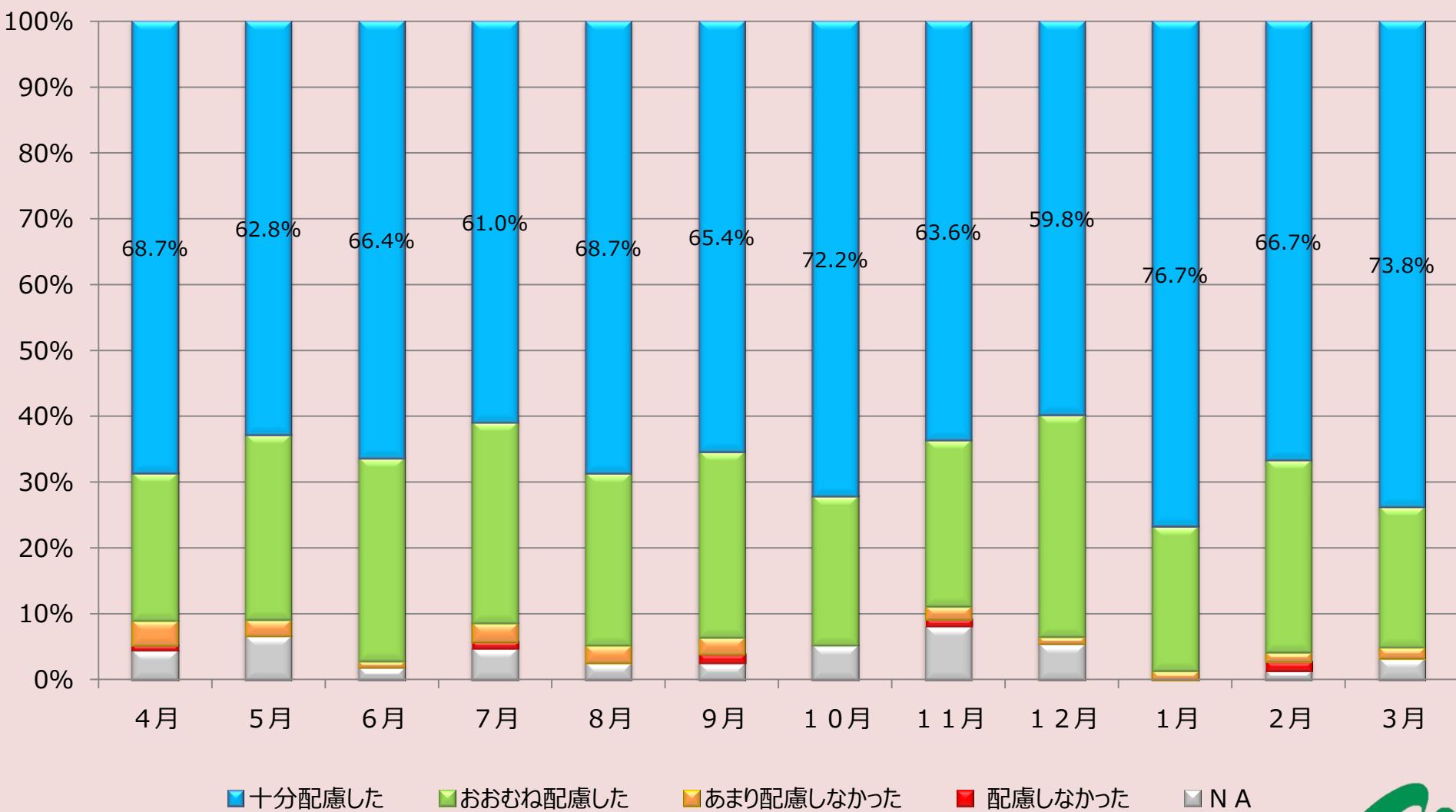
## 【設問5】

医師は、今後の治療や生活について説明し、納得・安心できましたか？



## 【設問6】

医師は、あなたの痛み、不快感、恥ずかしさ、不安に配慮して処置をしましたか？



■十分配慮した

■おおむね配慮した

■あまり配慮しなかった

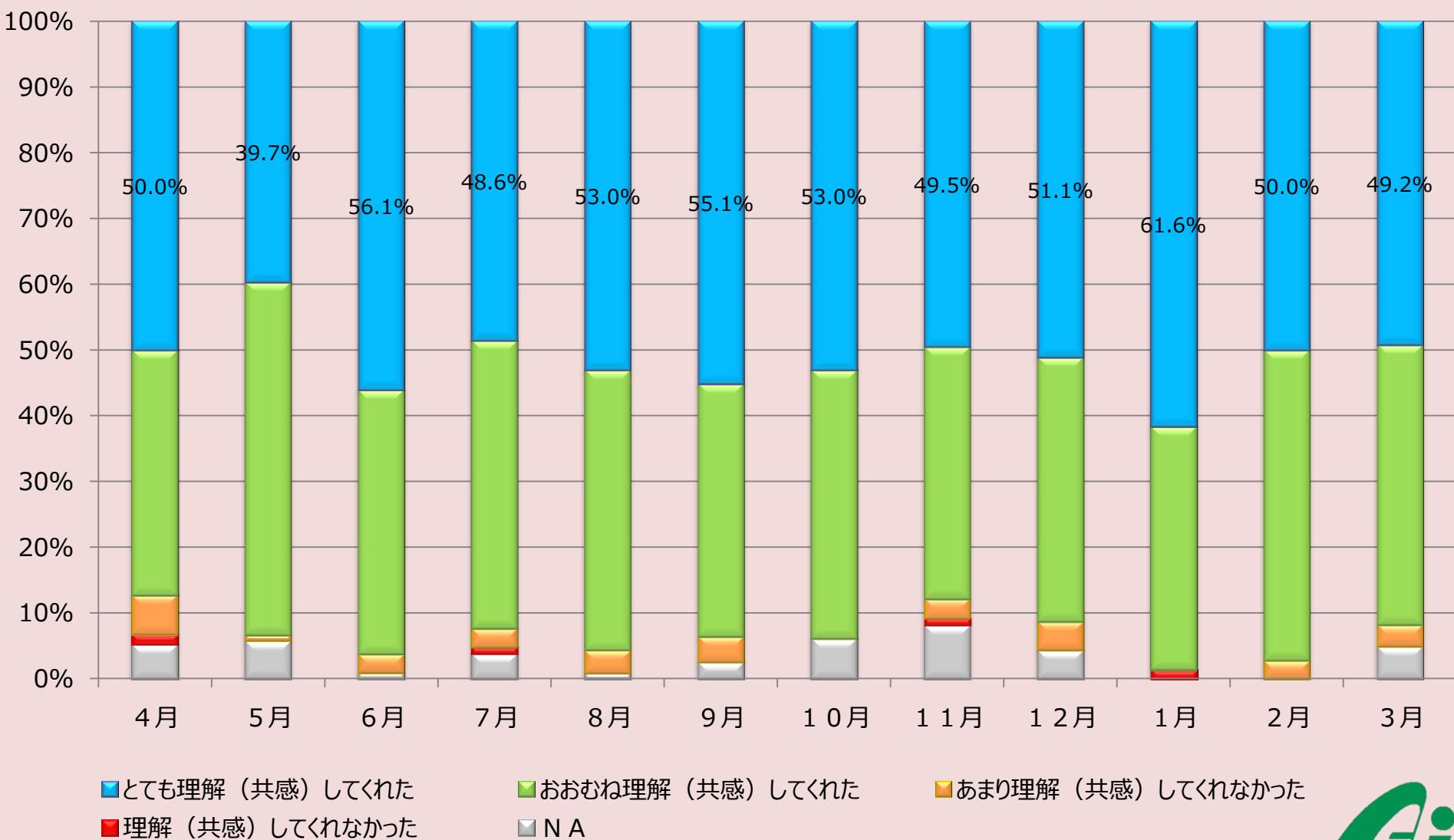
■配慮しなかった

■N A



## 【設問7】

職員（医師以外）は、あなたの症状、心配事、思いなどを聞いて理解（共感）してくれたと感じましたか？



■とても理解（共感）してくれた  
■理解（共感）してくれなかった

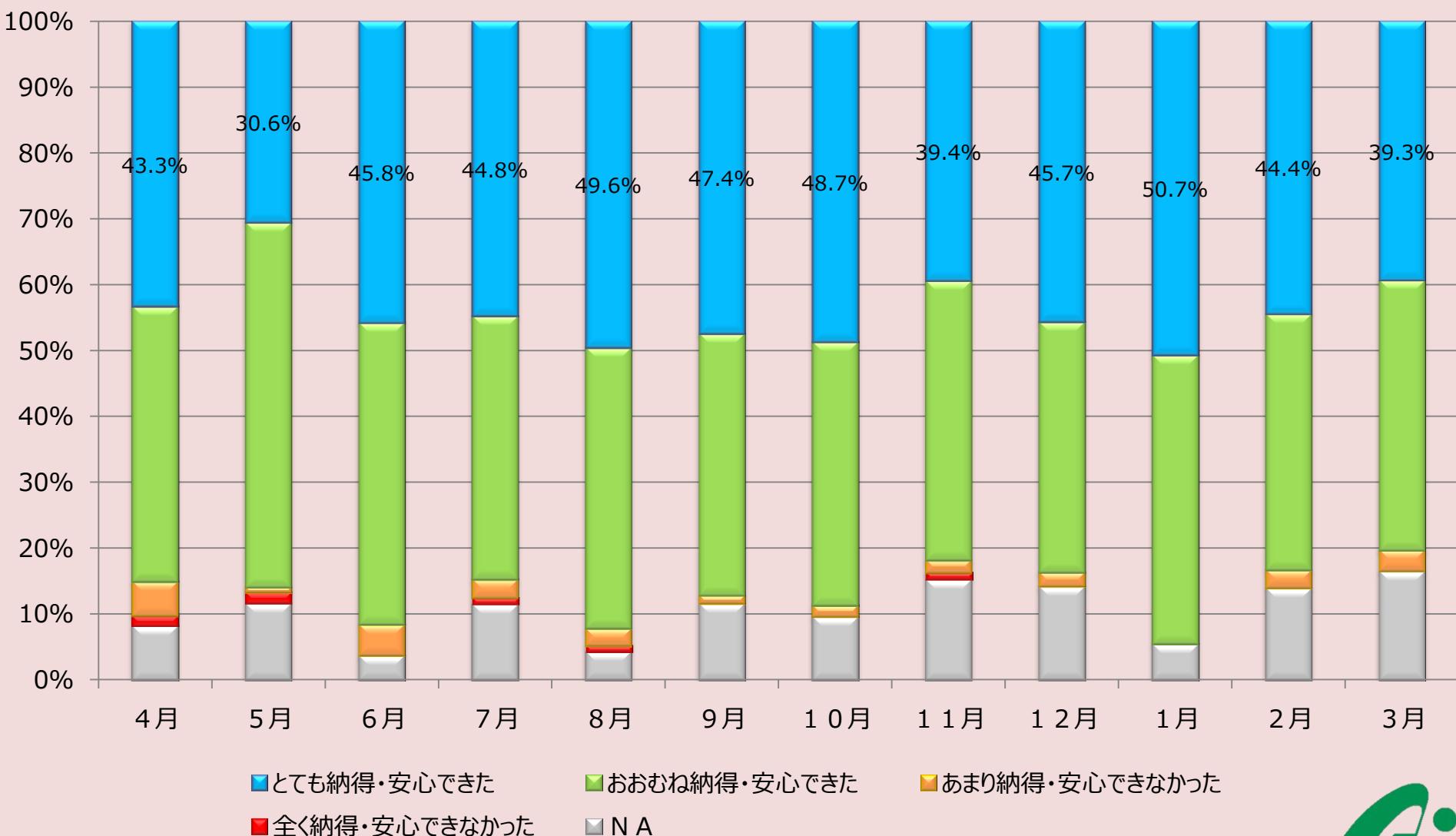
■おおむね理解（共感）してくれた  
■N/A

■あまり理解（共感）してくれなかった



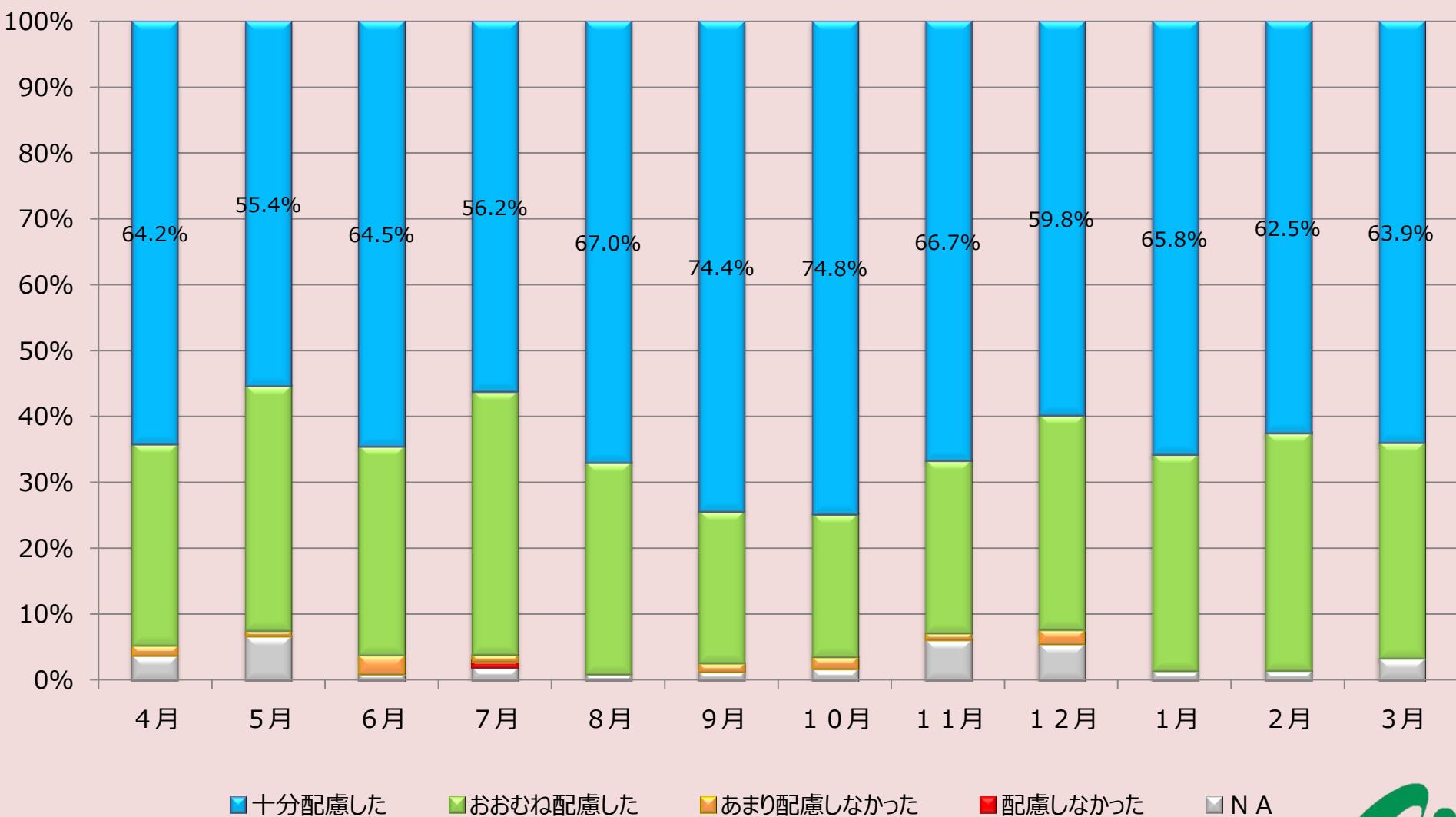
## 【設問8】

職員（医師以外）は、今後の治療や生活について説明し、納得・安心できましたか？



# 【設問9】

全体として プライバシーを配慮した対応がなされましたか？



■十分配慮した

■おおむね配慮した

■あまり配慮しなかった

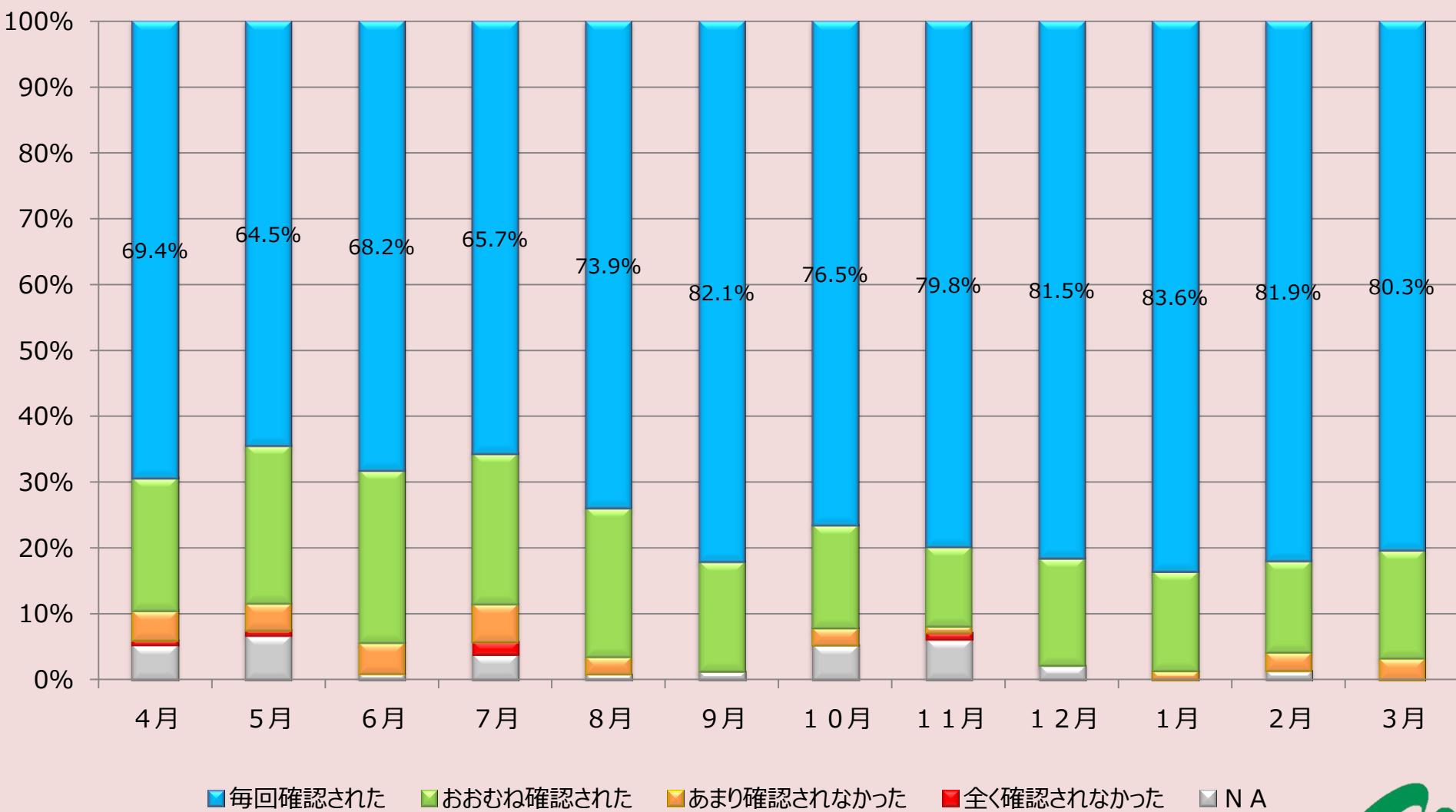
■配慮しなかった

■N A



## (設問10)

医師または職員は、診察の際に、あなたの「お名前」と「生年月日」の両方をその都度確認しましたか？

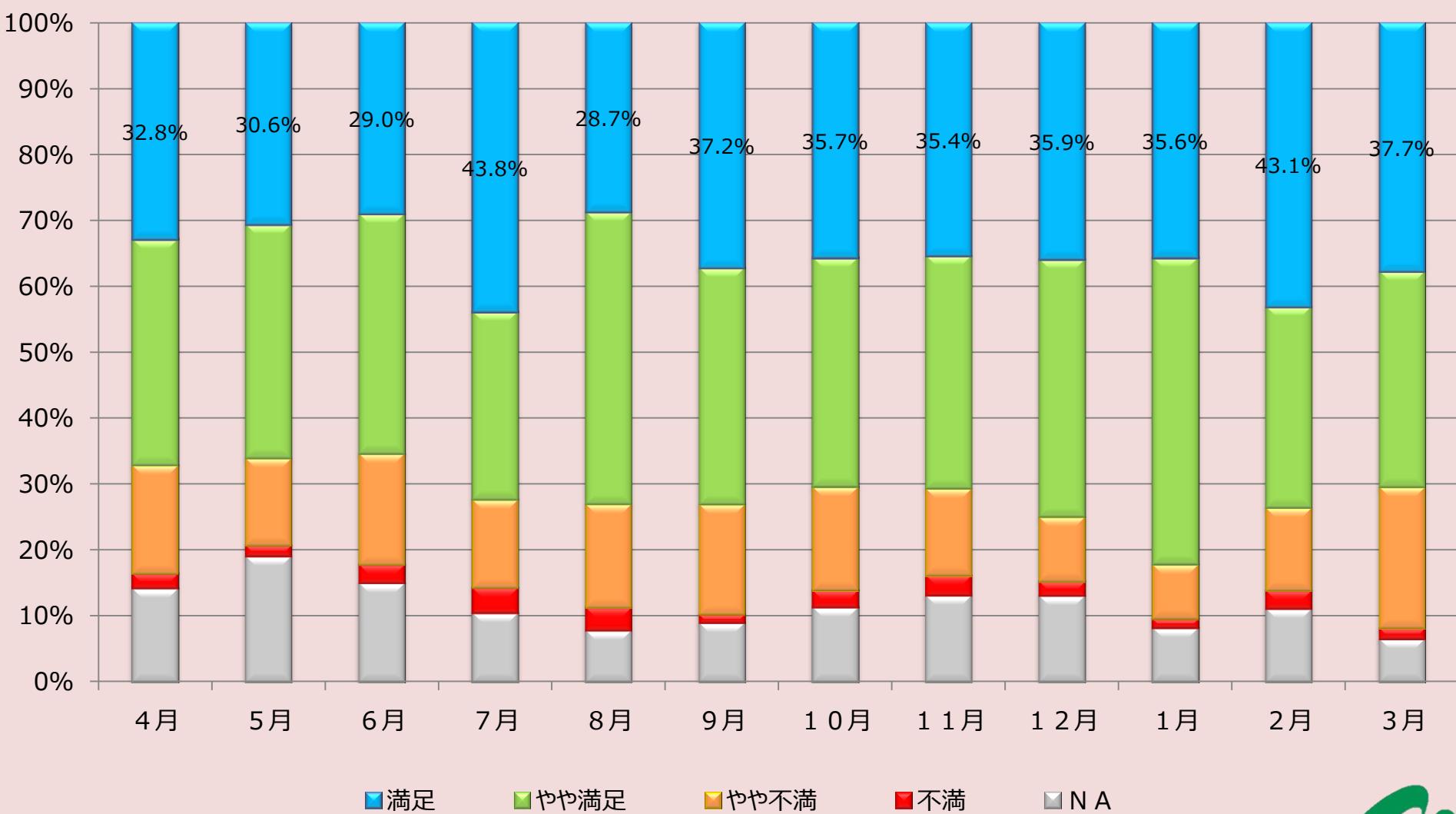


■毎回確認された ■おおむね確認された ■あまり確認されなかった ■全く確認されなかった ■N A



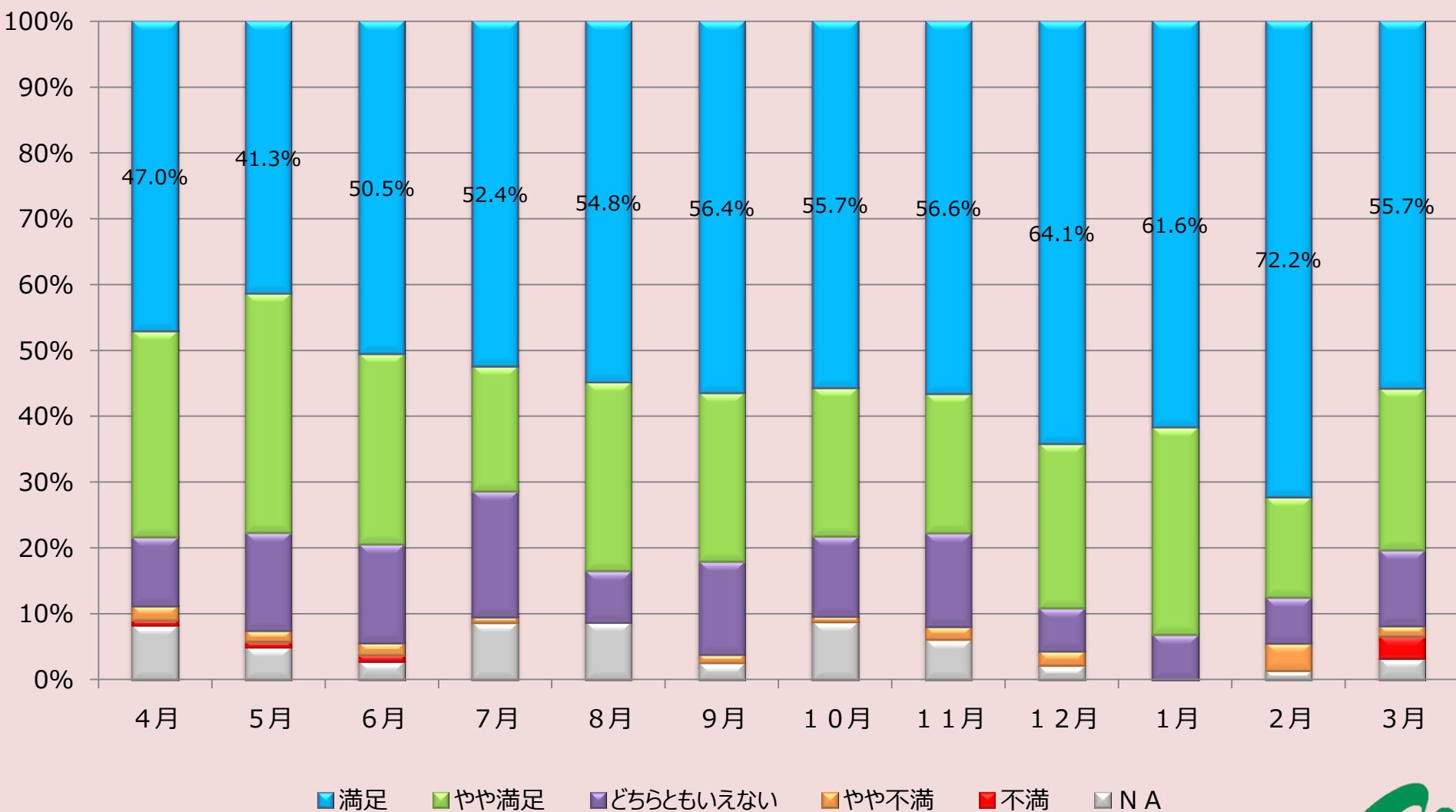
# 【設問11】

会計の待ち時間についてお答え下さい。



## 【設問12】

相澤病院のER受診は満足していますか？



# (設問13)

## 友人やご家族に相澤病院のERを勧めますか？

