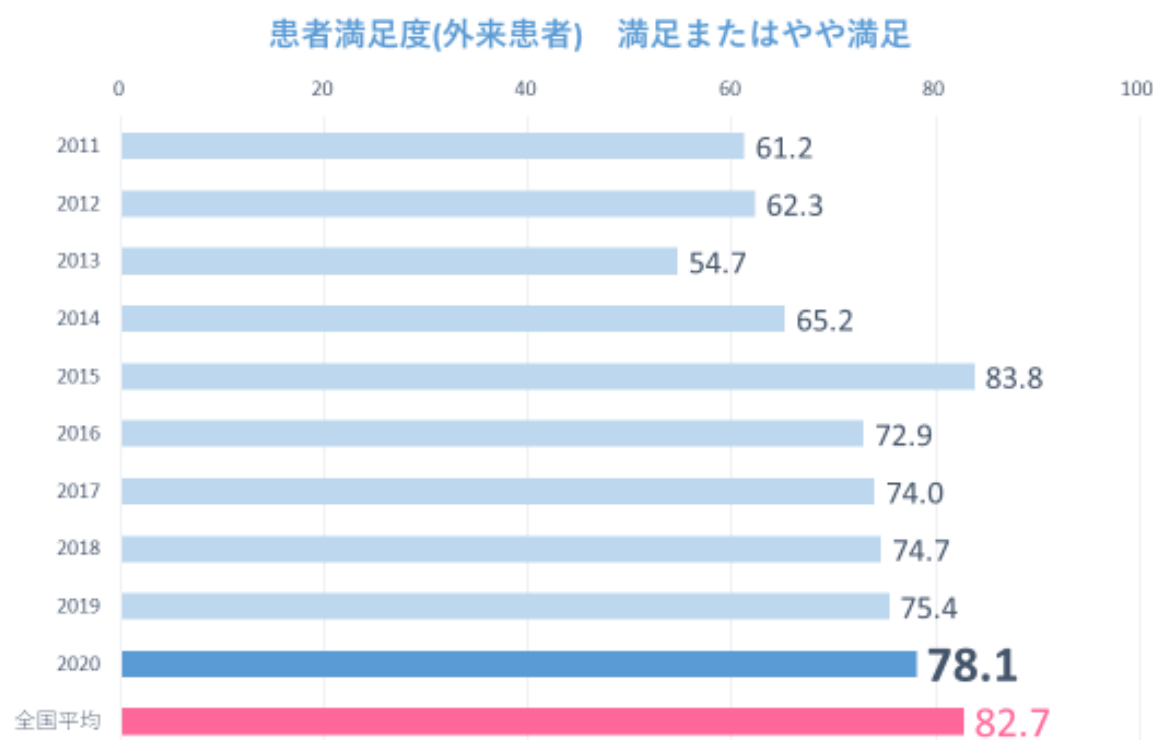


外来患者満足度(総合評価)

医療の質を評価する側面
Outcome

日本病院会QIプロジェクトデータより



(単位:%)

分子:分母のうち「満足」または「やや満足」と回答した外来患者数
分母:満足度調査有効回答数

参考:2019年度 QIプロジェクト 一般病床 351医療機関

外来患者満足度(総合評価)

医療の質を評価する側面
Outcome

項目の解説

当院では毎年12月頃に患者満足度調査を実施しています。調査期間は1週間とし、期間内に通院で来院された患者さんを対象に、アンケート用紙を配布し、無記名回答方式で実施しています。この指標は、満足度調査内の「総合満足度」において、非常に満足、満足、普通、やや不満、不満の5段階の選択肢のうち、『非常に満足』または『満足』と回答した数の割合を表しています。

2020当院データの分析

外来患者満足度(満足またはやや満足)は、年々徐々に上昇しているが全国平均よりは低い。「診察の待ち時間」「プライバシーの配慮」「情報提供の適切さ」の項目が低い傾向にある。

数値改善に向けた今後の取り組み

「診察の待ち時間」	患者さんの予約枠・予約時間の検討
「プライバシーの配慮」	診察時のプライバシー、説明時の場所の工夫
「情報提供の適切さ」	検査説明、病状説明、転院時の説明などの充実