

外来の患者満足度

QI 項目の解説

受けた治療の結果、入院期間、安全な治療に対する患者さんの満足度をみることは、医療の質を測るうえで直接的な評価指標の重要な一つです。

患者に対して行ったアンケート結果をもとに算出しており、「この病院について総合的にはどう思われますか？」の設問で「満足、やや満足、どちらともいえない、やや不満、不満」の5段階評価に変更しています。

本指標では、より高い値が望ましいとされています。

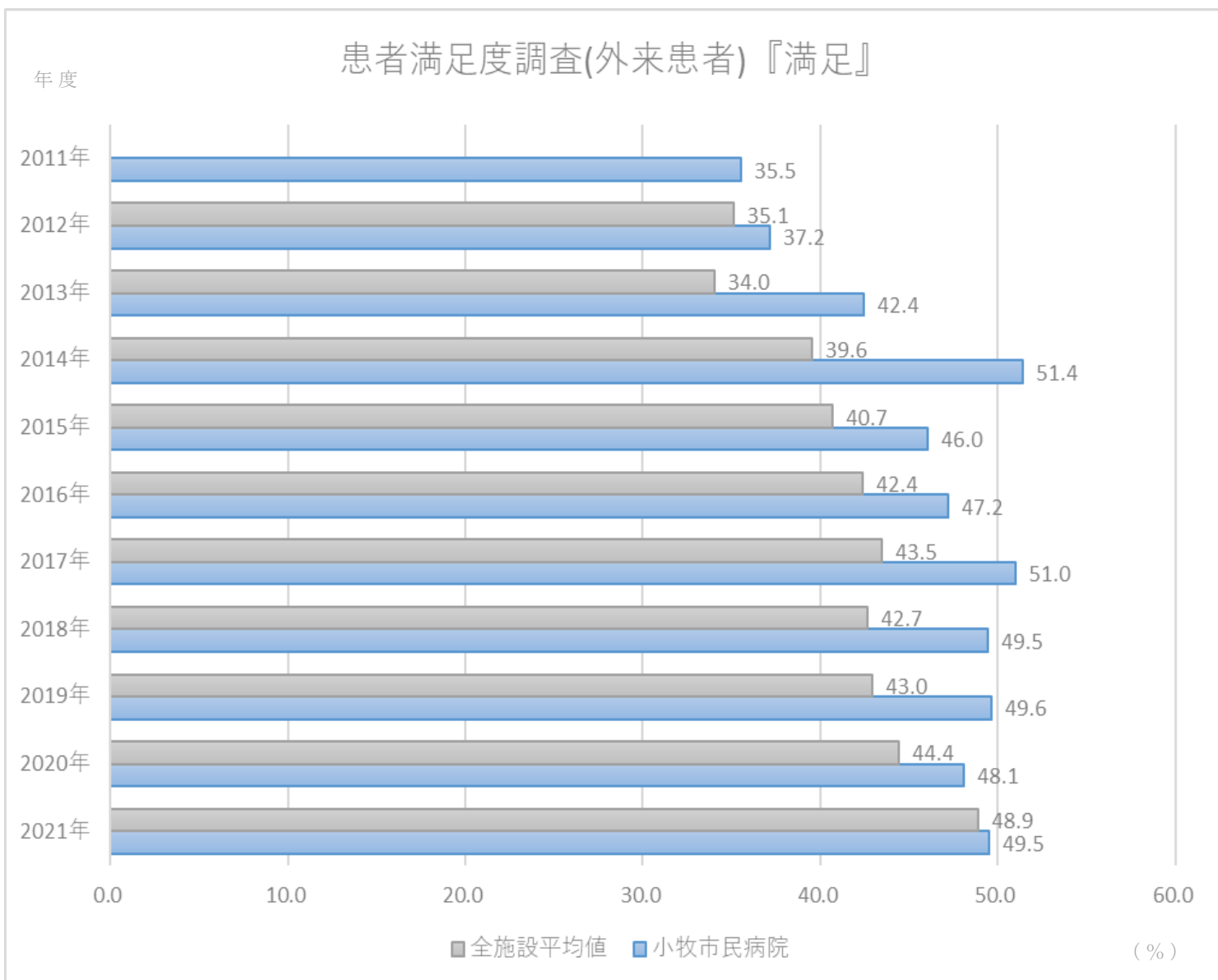
QI 指標の定義・計測方法

分子：『満足』と回答した外来患者数

×100【%】

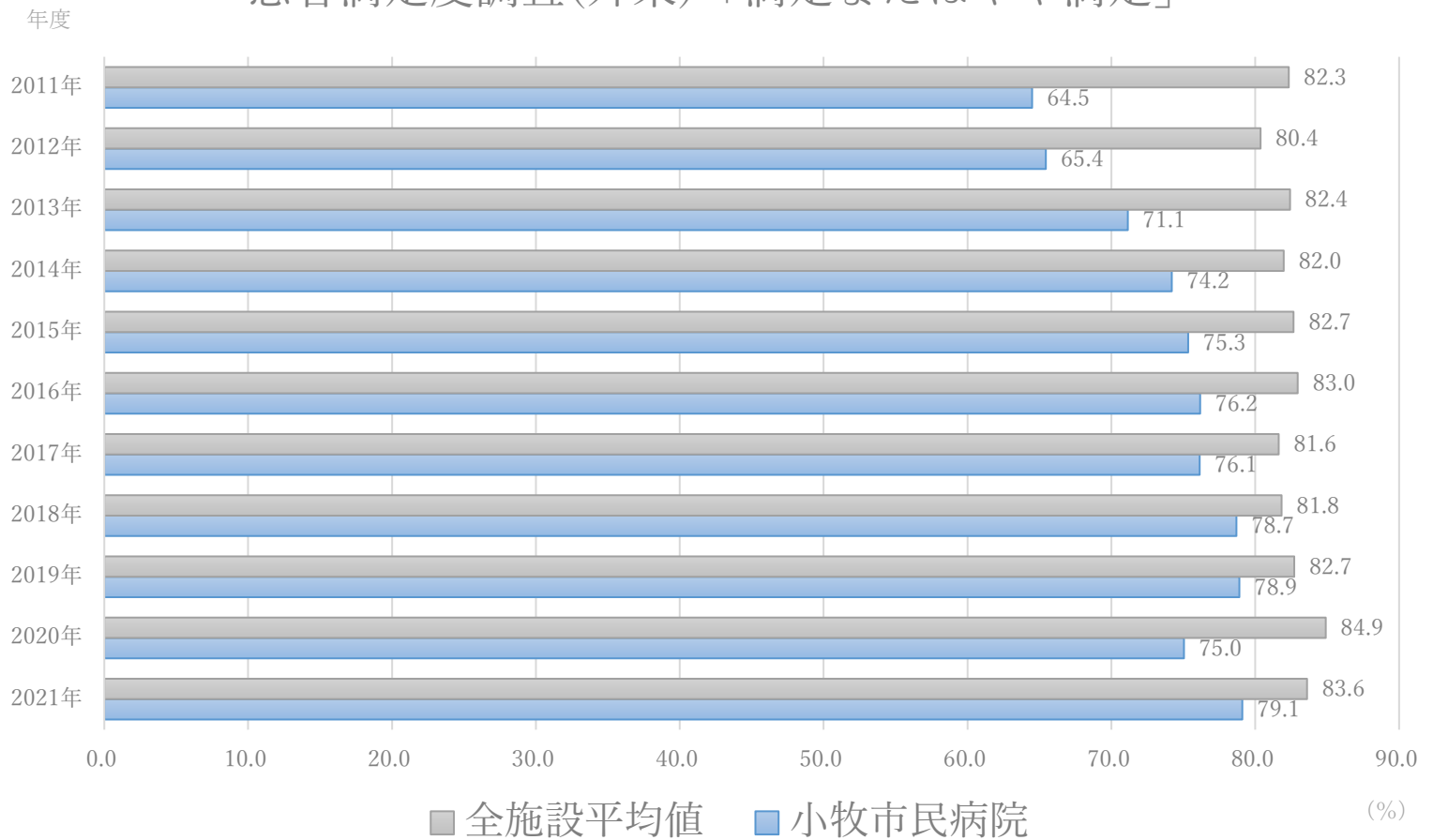
分母：外来患者への満足度調査項目『この病院について総合的にはどう思われますか？』の設問有効回答数

患者満足度調査(外来患者)『満足』



『満足またはやや満足している』割合

患者満足度調査(外来)「満足またはやや満足」



2021 当院データと全施設平均値との比較・原因分析

外来患者については全施設平均値を下回る水準となっています。原因としては、駐車場の整備終了に伴い、無料駐車場の撤廃や駐車場内の案内不備など、駐車場に関するご意見が多く見受けられました。

2021 当院データと 2020 当院データとの比較・原因分析

外来患者については前年と比較して高い数値になっています。
昨年度の問題点であった「外来の会計待ち時間が長い」ことについて、本年度より導入した「らくらく会計サービス」の効果が現れ始めたものと考えます。

数値改善に向けた今後の取り組み

今後は「らくらく会計サービス」をさらに普及させ、会計待ち時間の更なる短縮を図ると共に、駐車場についてもご来院された方が利用しやすいよう丁寧な案内を心掛けていきます。