

外来の患者満足度

QI 項目の解説

当院では、毎年「患者満足度調査」についてのアンケートを実施し、患者さんから貴重なご意見をお伺いしています。頂いたご意見により、当院の提供する医療サービス等が患者さんにとって適切かの検討を行い、今後の医療サービスをより充実させるための参考にさせていただいています。病院に対する患者さんの立場から満足度をみることにより、医療の質を計測する直接的な指標になると考えています。本指標は、より高い値が望ましいとされています。

患者満足度（外来患者）『満足している』割合

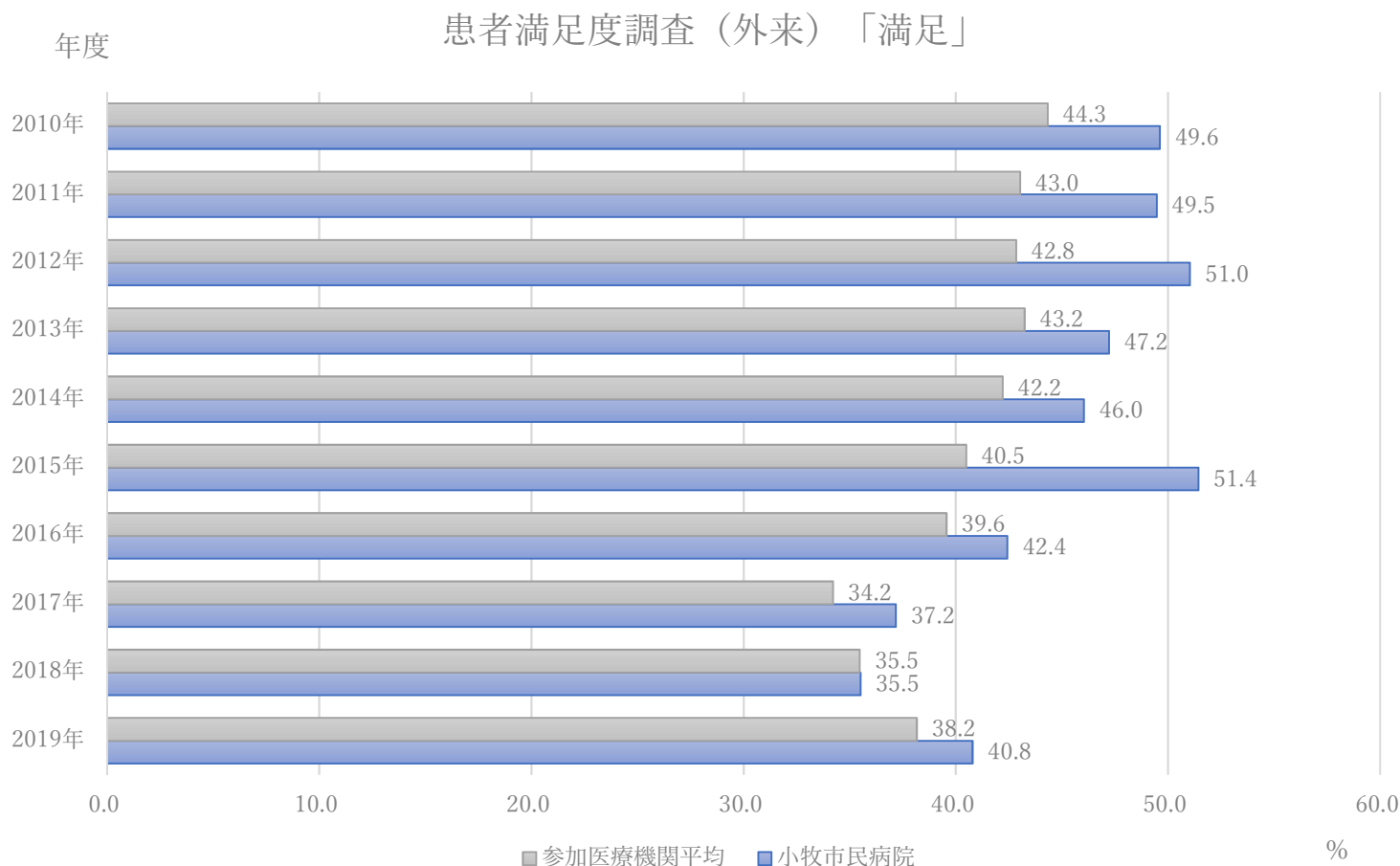
QI指標の定義・計測方法

分子： 回答が「満足している」であった数

×100 単位 (%)

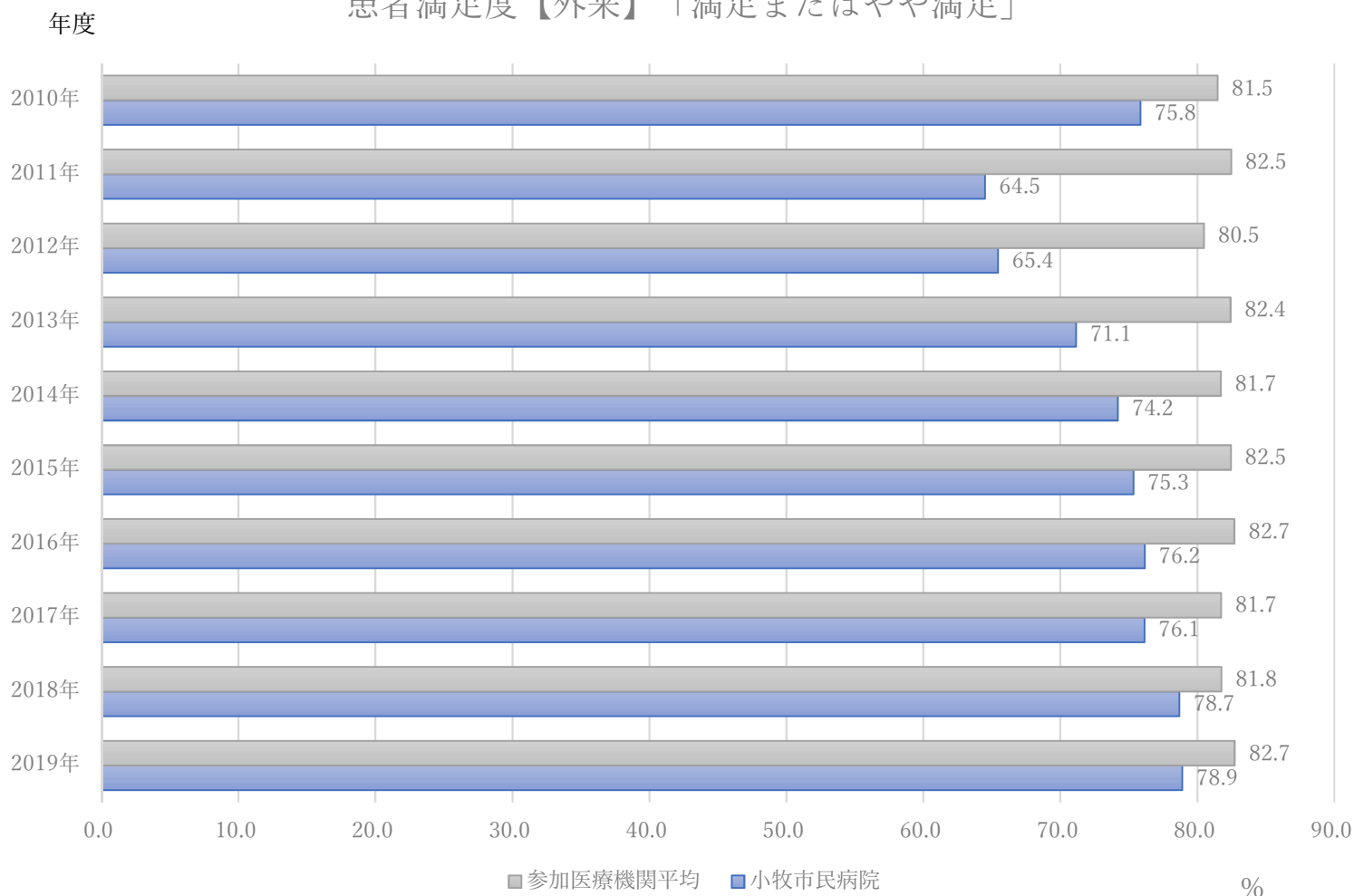
分母： 回答数（未回収、無回答を除く）

・設問・あなたは「この病院について総合的にはどう思われますか？」
「満足、やや満足、どちらともいえない、やや不満、不満」の5段階評価としています。



患者満足度（外来患者）『満足またはやや満足』割合

患者満足度【外来】「満足またはやや満足」



2019 当院データと全施設平均値との比較・原因分析

平均値と比べて、外来・入院患者ともに「満足」と回答された数値は、全施設平均値を超えています。しかし、外来・入院患者の回答が「満足またはやや満足である」の数値は全施設平均値より低い結果となりました。原因として職員の態度につき多くのご意見をいただきました。今後とも改善に努めます。

数値改善に向けた今後の取り組み

私たちは、病院に務める職員全員で、接遇向上や身だしなみの意識を高め、各部署への周知とアンケート調査の内容につき見直しを行い、数値改善に努めます。