

80.1%

外来患者満足度 a.全体としてこの病院に満足していますか？

看護管理室

測定値の定義・計算方法

Outcome 分子： 分母のうち「非常に満足している」または「やや満足している」と回答した外来患者数

分母： 患者満足度調査に回答した外来患者数（未記入者を除く）

活動のきっかけ

医療の質を患者側の視点で評価したアウトカムを基に、外来診療に携る各部署が協働し環境を整え、外来診療の質の維持・向上に寄与するとともに、患者本位で最良の医療が提供されることを目的とする。

改善活動部門

- 外来診療検討委員会

考察

上手くいったこと	課題と感じたこと
<ul style="list-style-type: none">アンケート手法をGoogleフォームと紙媒体の2通りで実施。対象者を1308名と大幅に増やすことができ、集計方法の効率化も行えた。病院全体の満足度は目標である「80%」を超えた。毎月のアンケートのアウトカムを外来診療検討委員会で要因分析しPDCAを動かすことができた。	<ul style="list-style-type: none">患者様からのご意見が特に多い待ち時間に関して、「診察前待ち時間」「会計前待ち時間」の要因を分析し、待ち時間短縮へ向けた取り組みを実施する必要がある。