

80.7%

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？

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、外来診療に携わ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
- アンケート手法をGoogleフォームと紙媒体の2通りとした。それにより調査対象者も増加し、集計方法も効率化された。 - 毎月のアンケート結果を外来診療検討委員会で報告し、要因分析、PDCAを動かすことができた。	- 待ち時間が徐々に改善されているが、継続して待ち時間短縮へ向けた取り組みを実施する必要がある。 - アンケート結果を患者サポートカンファレンスでも共有し改善対策を検討する。