

84.9%

入院患者満足度 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」と回答した入院患者数

分母： 入院患者への満足度調査項目「全体としてこの病院に満足していますか。」の設問有効回答数

活動のきっかけ

医療の質をはかる基本項目である「入院患者経験価値調査」として、入院、患者へ満足度調査を実施する。その中の設問「全体としてこの病院に満足していますか」の有効回答数を指標として満足度の向上、院内体制整備へつなげることができる。

改善活動部門

- 医療相談・医療連携支援室かけはし

考察

上手くいったこと	課題と感じたこと
・ 定点調査に変更したことで、回答数が大幅に増加した（通年調査回答率：20%⇒定点調査50%）	・ 調査結果からの振り返りがされていない。