

89.5%

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

外来患者満足度アンケート等、患者の声をもとに外来での課題を明確化し、外来診療検討委員会にて評価・検討を行いPDCAサイクルで継続的改善を実践しながら外来サービスの質向上を目指すため活動を開始した。

改善活動部門

- 医師・診療部
- 看護師・一般外来
- 看護師・入退院支援室
- 放射線技師・診療放射線部
- 臨床検査技師・臨床検査

考察

上手くいったこと	課題と感じたこと
- 毎月の「診療科別外来待ち時間結果」と「外来満足度アンケート（設置型）」を集計し、外来診療検討委員会で可視化し要因分析PDCA実施 - 年2回の外来患者満足度アンケート調査実施し計1080名に対し「非常に満足」が504名、「やや満足」が453名で外来満足度QI指数は89%と前年度の86%を超える結果となった。 - QI指標発表会を通した院内での活動現状報告	- 外来診療検討委員会の参加率向上への工夫 - 診察前検査（採血）の受付時間のばらつき（採血時間予約制への導入検討）。