



計算方法

分子	患者満足度調査において、「全体としてこの病院に満足している」という設問に対し、5段階評価中上位2つの評価に該当する回答をした外来患者数、入院患者数
分母	患者満足度調査に回答した外来(入院)患者数
除外	未記入者

指標の解説

●指標は、平成27年6月に当院で実施した患者満足度調査において、「全体としてこの病院に満足している」という設問に対し、5段階評価(満足、やや満足、どちらでもない、やや不満、不満)の「満足」「やや満足」と回答した人の割合です。

当院が提供する患者サービスの質を測る指標として、患者さんからのアンケートによる患者満足度を注視しています。寄せられたご意見は、質の高い安全・安心な医療サービスの提供のために活用しています。

結果・考察

- 外来患者満足度については、前年度と比べ8.3ポイントの下降となりましたが、日本病院会Q I 推進事業平均値と比較すると患者満足度は低くなっています。改善には待ち時間の短縮などの対策が必要です。
- 入院患者満足度については、前年度と比べ5.3ポイントの下降となりましたが、日本病院会Q I 推進事業平均値と比較すると患者満足度は低くなっています。改善には医師、看護師の十分な説明を実施し、患者さんからの良い評価を得ることが必要です。
- 患者さんから頂いたご意見を全職員で共有すると共に、接遇力向上や環境整備など持続的な改善に取り組み、今後ともより良い病院づくりを行います。