

外来患者満足度

参加形式: 必須

指標名: 患者満足度「a.全体としてこの病院に満足していますか？」

定義の要約:

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) 外来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

指標の定義・算出方法:

1. 外来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？」の設問に回答した患者を分母とする。
2. 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」と回答した患者を分子とする。
(ア) 評価は、「非常に満足している」、「やや満足している」、「どちらともいえない」、「やや不満である」、「非常に不満である」の5段階とする。

式	単位
$(\text{分子} \div \text{分母}) \times 100$	% (パーセント)

その他:

回答方法は自記式

配布方法は特定の曜日や特定の診療科のみの配布などを避け、対象者に広く配布されるよう配慮する。

回収方法は回収ボックスや郵送等、直接ケアに関わった職員以外への提出とする。

回収率、回答率、代理回答かどうかとも可能であれば収集する。

意義:

医療の質を測る基本項目として広く用いられている。

「受けた治療の結果」、「外来待ち時間」、「安全な治療」等に対する患者の満足度をみることは、医療の質の直接的な評価といえる。

留意点:

調査方法(質問形式・回答方法・提出方法など)の統一がとれておらず比較可能性が担保されない。

回答率が報告されていないことが多い。

参考資料:

厚生労働省 受療行動調査(外来患者票)