

外来患者満足度

参加形式： 任意

指標名： 患者満足度 「c.診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」

定義の要約：

分子) 分母のうち「十分に伝えられた」または「まあまあ伝えられた」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「診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」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「診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか？」の設問に回答した患者を分母とする。
2. 分母のうち、「十分に伝えられた」または「まあまあ伝えられた」と回答した患者を分子とする。
(ア) 評価は、「十分に伝えられた」、「まあまあ伝えられた」、「あまり伝えられなかった」、「まったく伝えられなかった」、「疑問や意見は特になかった」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)