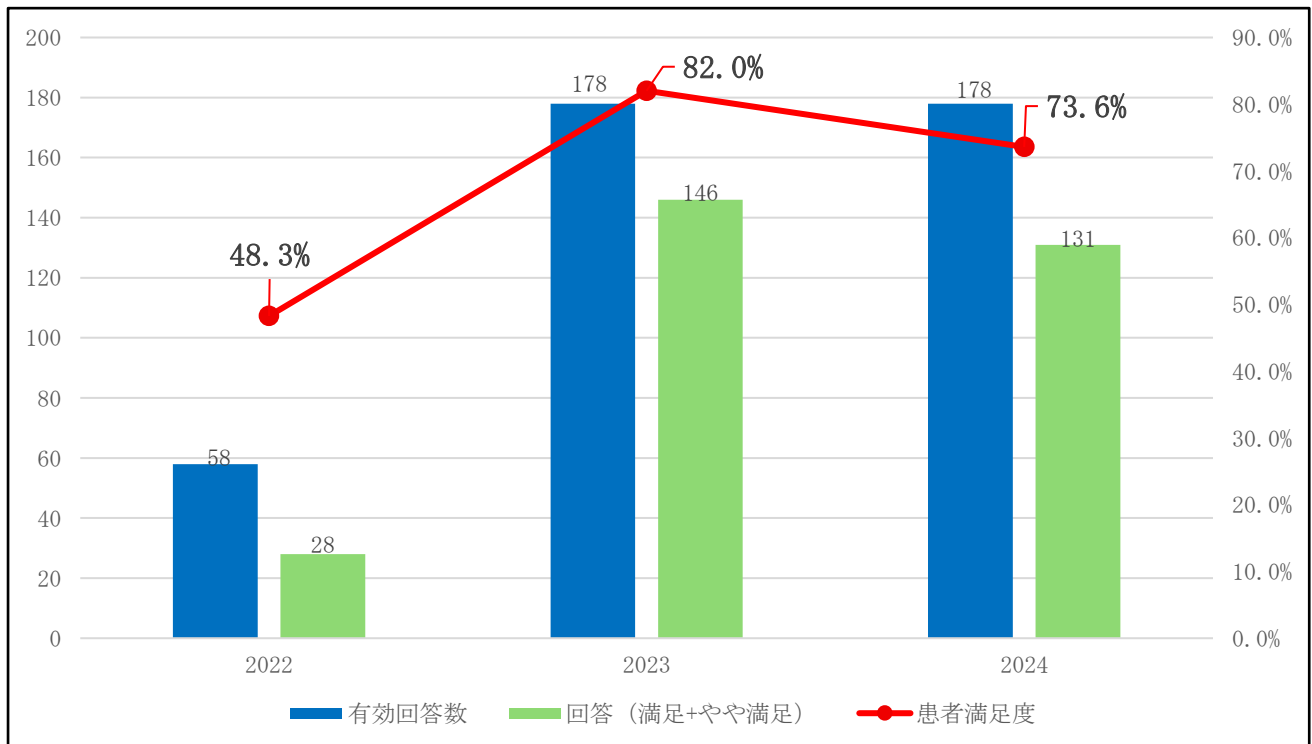
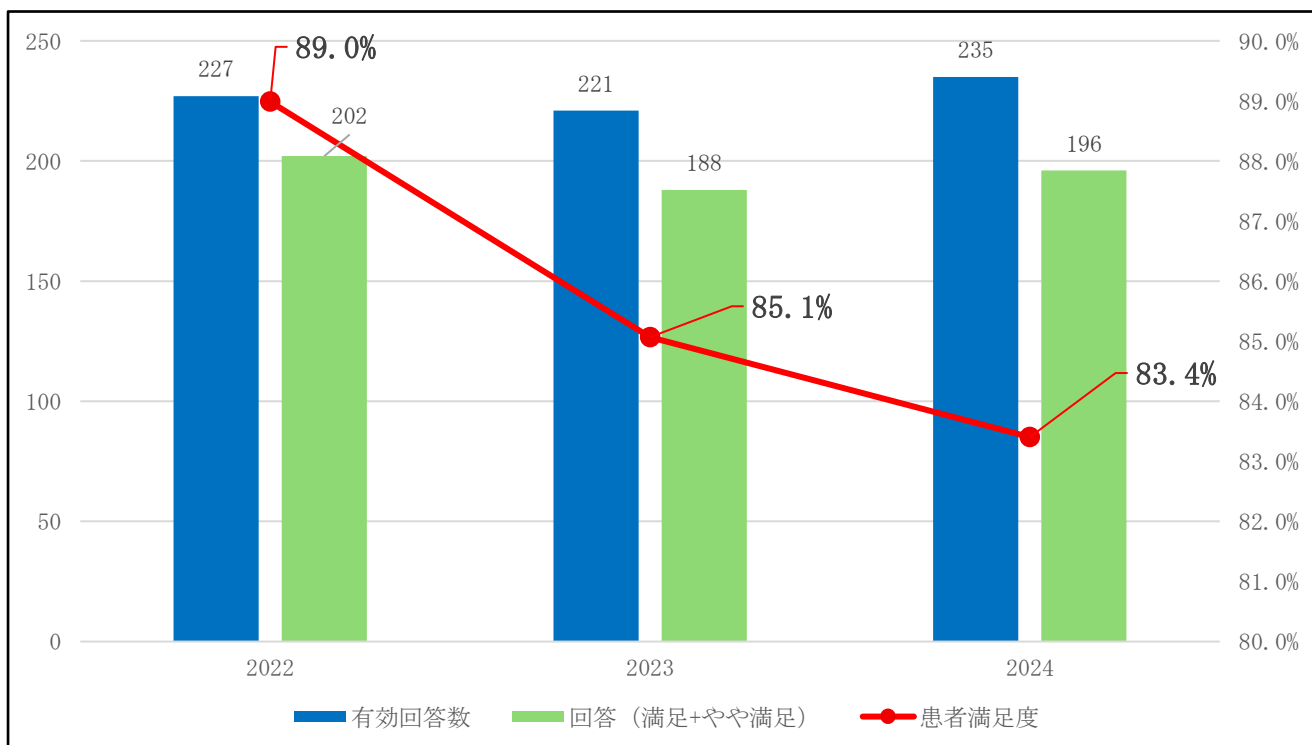


□患者満足度

外来



入院



➤ 指標の説明

当院では毎年 10 月頃に患者満足度調査を実施しています。調査期間は 2 週間とし、期間内に通院で来院された患者さんを対象に、アンケート用紙を配布し、無記名回答方式で実施しています。この指標は、当院の外来患者さんや入院患者さんにアンケート調査し、有効回答数に対する「満足」ないし「やや満足」との回答の比率を示しています。

➤ 定義

【患者満足度】

分子：「満足」または「やや満足」と回答した患者数

分母：満足度調査有効回答数

➤ 評価

2024 年度の『患者満足度』は、外来では 73.6%（有効回答数 178 件）、入院では 83.4%（同 235 件）でした。

外来では多数の項目で概ね満足との評価でしたが、待ち時間について満足度が低く、特に約 4 割の患者が診察までの待ち時間が長いと感じている結果となりました。

改善策として効率的な診療を行うとともに、当院が推進する地域医療機関と連携する『二人主治医制』を活用し、当院への受診回数を減少できるような環境を整備していきます。午後外来や土曜日外来を活用して、外来予約数の平準化を図っていきます。

入院では、多数の項目で概ね満足と評価されました。特に「忙しくて大変な時でも私を含め周囲の患者さん一人一人に丁寧に対応してくれてうれしかった」など職員の親身な対応といったホスピタリティ面、病状経過の説明といった医療技術面等、医療従事者への感謝が多く見受けられます。一方で、病室内および院内施設設備について満足度が低い結果となっており、経年劣化に対しては計画的に修繕を行って参ります。