

患者満足度(外来患者)

- 分子

- a. 「この病院について総合的にはどう思われますか？」の設問に**満足**と回答した外来患者数
- b. 「この病院について総合的にはどう思われますか？」の設問に**満足またはやや満足**と回答した外来患者数

- 分母

- 患者満足度に回答した外来患者数
- 除外
 - 未記入患者

※ 「不満/やや不満/どちらともいえない/やや満足/満足」の5段階とし、自施設の患者満足度調査にこの設問を追加する。

患者満足度(外来患者)

- 設問内容、選択肢
 - － 変更が難しければ、既存の設問、5段階評価以外でも構わない
- 配布数、回収数
 - － 120枚部署に配布し、患者に100枚配布した場合、配布数は100枚
 - － 回収した設問に対する解答が未記入の場合、配布枚数に含み、回収枚数に含まない
- 調査期間
 - － 合計2日以上で連日かどうかは問わない

配布方法・回収方法

- 配布方法

- 結果に偏りが出ないように、配布する曜日や配布する診療科をばらばらにする。
- 可能な限り受付時に直接スタッフが手渡しをする。
- 基本的には患者が対象。

- 回収方法

- 可能な限り会計窓口に回収BOXを置き、会計時に入れてもらう。

可能な限り設問・選択肢・配布方法・回収方法は本法で実施のこと。
不可能な場合はデータ提出形式の配布方法、回収方法、その他に記載すること。