

# 外来患者満足度(総合評価)

- 分子
  - a. 分母のうち「満足」と回答した外来患者数
  - b. 分母のうち「満足」または「やや満足」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「この病院について総合的にはどう思われますか？」の設問有効回答数
    - 「不満/やや不満/どちらともいえない/やや満足/満足」の5段階の合計数

# 配布方法・回収方法

- 配布方法

- 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
- 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箱を置き、会計時に投函してもらう

- その他

- 設問・選択肢・配布方法・回収方法は本法で実施する。ただし、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。
- 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。

# 変更履歴

変更日	内容
2019/04/12	算出方法は変更なし。定義書の文言のみ修正。
2020/04/20	算出方法は変更なし。分母定義に1文追加。