

患者満足(1項目)

【プロセス指標】 接遇・対応に対する満足度 <small>(患者満足度アンケートより)</small>	医療の質を測るための直接的な評価指標	
<p style="text-align: center;">合計</p> <p style="text-align: center;">満足・ほぼ満足を選択した数÷ <small>(接遇・対応項目の回答数－接遇・対応項目の未回答数)</small></p>	月	12
	指標	70.5%
<p style="text-align: center;">満足・ほぼ満足を選択した数</p>		627
<p style="text-align: center;">患者満足度アンケートの接遇・対応項目の有効回答数 <small>(回答数-未回答数)</small></p>		889
<p>患者満足度を測る指標として、接遇・対応に対する満足度を設定した。接遇に対する満足度は70.5%であったが、職種間で10ポイント以上差があり、職員全体の接遇に対する評価としては適切では無いかもしれない。当院のサービスに対して総合的な満足度を評価する指標の設置が必要と考える。</p>		