

## IV. 患者およびご家族の支援

アウトカム指標

### 利用満足度調査

スタッフの対応や施設環境など、患者さん・ご家族から頂いた直接の評価です。お寄せいただいた大切な声を「より良い医療」への羅針盤とし、長期間の療養でも深く信頼し合える、心地よい環境づくりに活かします。

定義

年に1度行う「顧客満足度調査」の「全体として当院に対してご信頼を頂けていますでしょうか。」という設問に対して「とても信頼している」「おおむね信頼している」と回答いただいた割合で評価。

