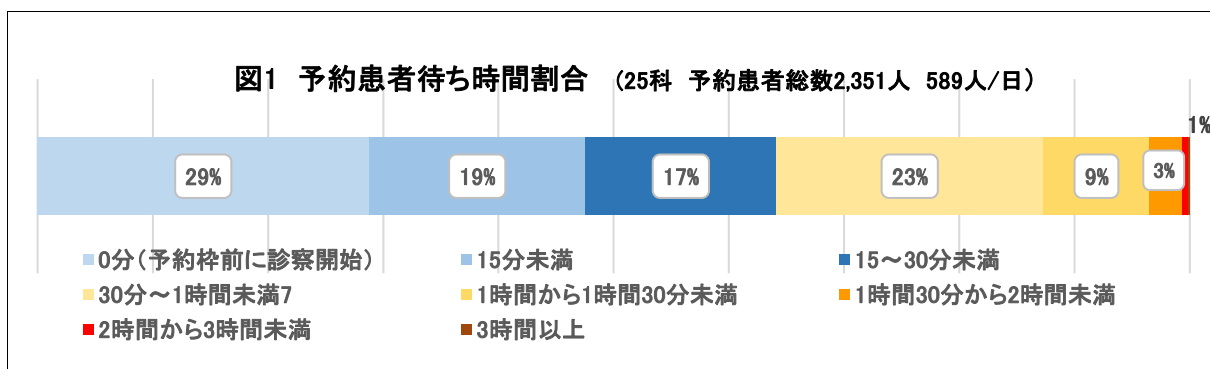


2020 年度星総合病院外来待ち時間調査結果

当院では、外来診療の待ち時間の状況を把握しサービス改善につなげたく、電子カルテを用いて、待ち時間調査を行いました。

・予約時間内（30分未満）の待ち時間は、64%（1,507名）



調査期間：2020年9月7日(月)～9月11日(金)

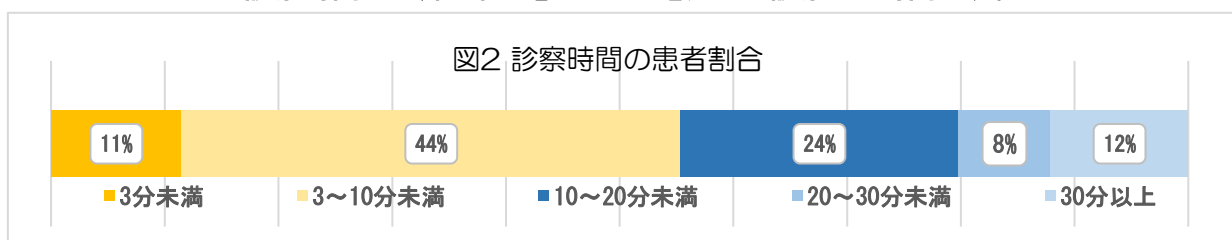
待ち時間とは、予約開始時間から診察開始迄の時間で、検査結果を待つ時間も含まれます。予約時間前に診察が開始になった場合は、待ち時間0分で、予約開始後に患者さんが到着した場合は受付時～診察開始までを待ち時間としました。

・平均待ち時間 25 分

90分以上の待ち時間の方は3.5%で、主な診療科は、外科・形成外科・循環器内科などで、精密検査などのため、待ち時間が長くなっていました。

・平均診察時間 15 分

診察時間とは、医師が電子カルテを用いて診察した時間です。



<今後の対応>

- ・患者さんの満足度の向上を目指し、患者さんとの情報交換を丁寧に行って参ります。
- ・携帯電話呼び出しサービスや健康情報の案内などのサービスの見直しに努めます。
- ・検査などのために、待ち時間が長時間になっている方へも、声掛けなどの配慮に努めて参りたいと存じます。