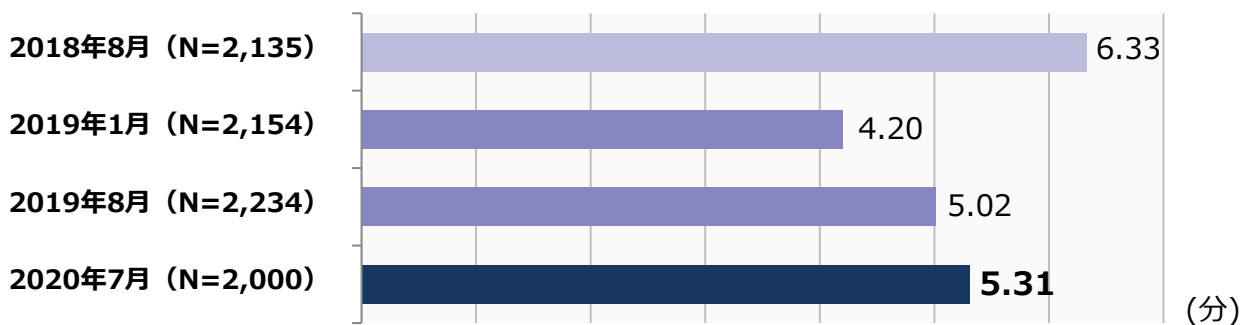


外来計算窓口における患者の待ち時間

患者が外来診察終了後、計算窓口にて診療費計算の受付から終了までの待ち時間をみるための指標です。診療科によって外来診療日が異なるため、曜日や時間帯によって患者数に偏りがあります。患者の計算窓口における待ち時間を短縮するためには、患者が計算窓口に集中する時間を把握し、あらゆる改善策に取り組む必要があります。この待ち時間短縮を図り迅速にご案内することは、患者満足度の向上につながると考えます。



当院値の定義・算出方法

分子： 会計窓口での総待ち時間 (分)

分母： 会計窓口を利用する患者数 (名)

(月曜日～金曜日の5日間)

※グラフ中のN数は分母の値を示しています。

結果の考察と今後のとりくみ

計算者各個人が計算に関する知識のスキルアップに取り組むことで、外来計算窓口における全体の待ち時間は前年度の実績と比べほとんど変わらず維持することができました。今後も個人のスキルアップ及び接遇向上は勿論の事、さらなる待ち時間短縮に取り組んでいきたいと思っております。

文責：医事課 笹栗 央子