

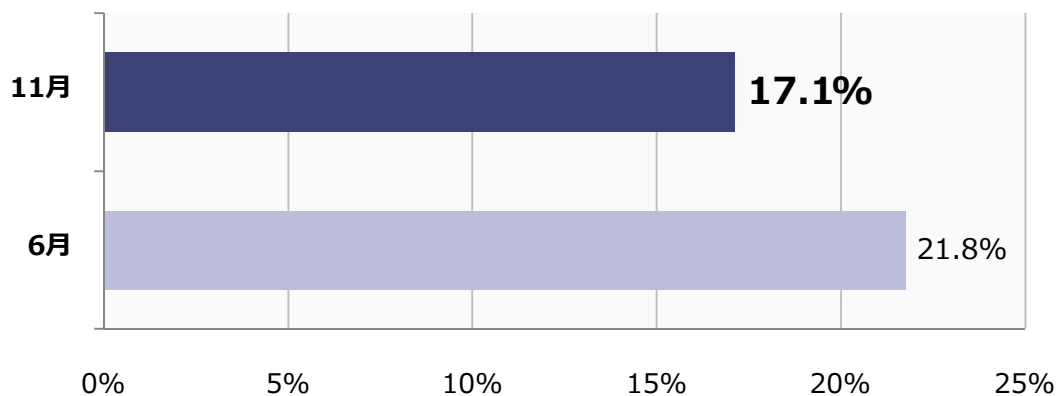
新患・再来受付における待ち時間15分以上の患者さんの割合

※ 対象 : 8時30分～9時29分の間に受付をした患者さん

患者様が受付後、患者基本情報や紹介情報等を入力して基本カードを渡すまでの待ち時間が15分以上かかった患者様の割合をみるための指標です。

受付が開始される午前8時30分からの1時間は、最も外来患者さんが多い時間帯です。

この時間帯の待ち時間短縮を図り迅速に外来へ案内することは、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： 新患・再来受付での待ち時間15分以上の患者数

分母： 新患・再来受付を利用した患者数(8時30分～9時29分の間に受付した患者数)

※月曜日～金曜日の平日5日間

結果の考察と今後のとりくみ

混雑時には同課他係よりサポートに入ることに対応人数を増やしたことと、個人のスキルアップに取り組んだことで改善でき、6月より11月のほうが待ち時間が短縮できました。今後は個人のスキルアップ及び接遇向上はもちろんのこと、更なる待ち時間短縮に取り組んでいきたいと思ひます。

文責：医事課 池田 透