

シャローム病院 2019年度 外来待ち時間調査結果

実施期間 2019.11. 1～11.16

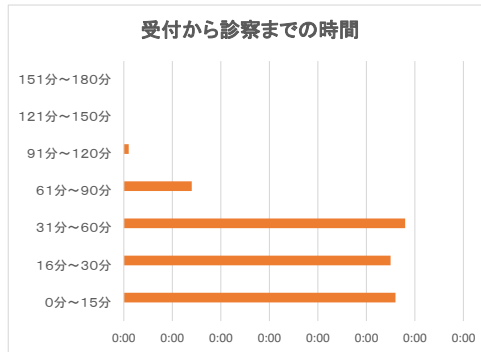
患者さんの待ち時間を把握し、業務改善やサービスの向上につなげるため、外来待ち時間調査を実施しました。以下の通り結果をご報告いたします。

①受付から診察まで

平均：29分

調査対象者：184名 不明29名

0分～15分	56
16分～30分	55
31分～60分	58
61分～90分	14
91分～120分	1
121分～150分	0
151分～180分	0

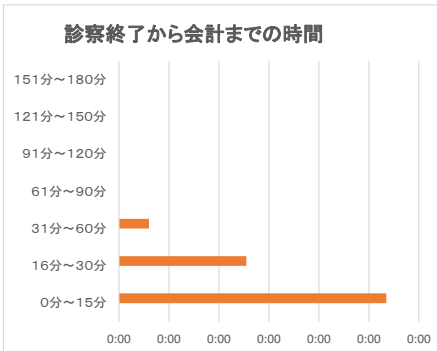


②診察終了から会計まで

平均：15分

調査対象者：170名 不明41名

0分～15分	107
16分～30分	51
31分～60分	12
61分～90分	0
91分～120分	0
121分～150分	0
151分～180分	0

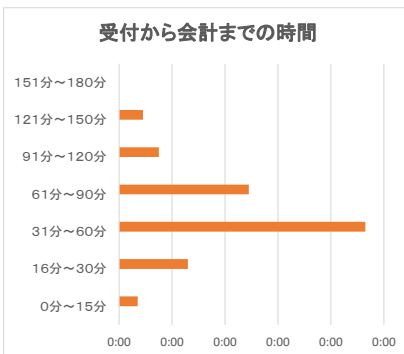


③受付から会計まで

平均：57分

調査対象者：199名 不明10名

0分～15分	7
16分～30分	26
31分～60分	93
61分～90分	49
91分～120分	15
121分～150分	9
151分～180分	0

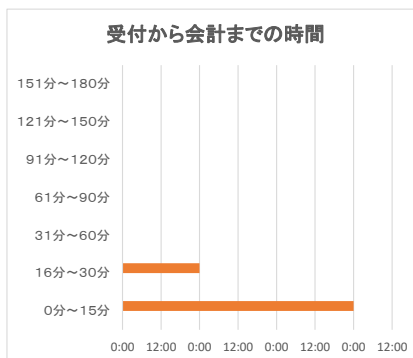


④放射線科

平均：20分

調査対象者：4名

0分～15分	3
16分～30分	1
31分～60分	
61分～90分	
91分～120分	
121分～150分	
151分～180分	

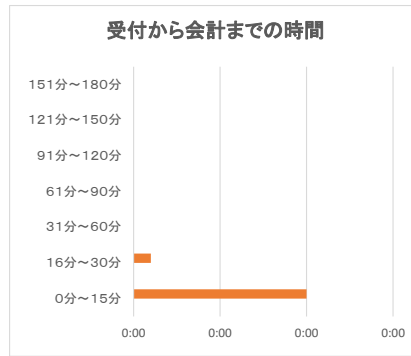


⑤検査科(生理機能)

平均 : 4分

調査対象者 : 11名

0分～15分	10
16分～30分	1
31分～60分	
61分～90分	
91分～120分	
121分～150分	
151分～180分	

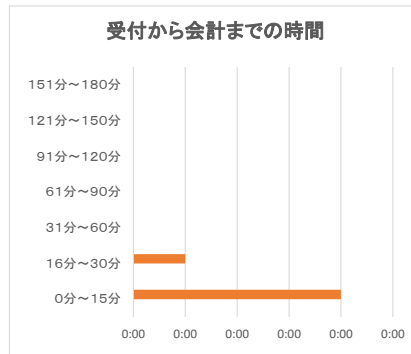


⑥内視鏡

平均 : 10分

調査対象者 : 5名

0分～15分	4
16分～30分	1
31分～60分	
61分～90分	
91分～120分	
121分～150分	
151分～180分	



【まとめ】

「受付」→「診察」までの時間は、30分以内が全体の6割を占めており、平均的に見るとおおよそスムーズに診察が行われています。
しかし、一方で医師の不足や救急の対応等により、1時間以上の待ち時間も診療科や担当によっては発生しており、今後も更なる待ち時間の短縮の工夫が必要と思われます。

また、スタッフによる患者さんへの声掛け、待合室のサービスの充実や予約システムの見直し等は永続的にバージョンアップが必要な課題としていきたいと思えます。
診察終了からお会計までは、以前の工夫・改善が生かされており、このまま維持に勤めたい次第です。
今後も患者さんに快適に受診していただけるよう努めてまいります。