

平成29年度 患者待ち時間調査【平成29年8月実施】

由利組合総合病院

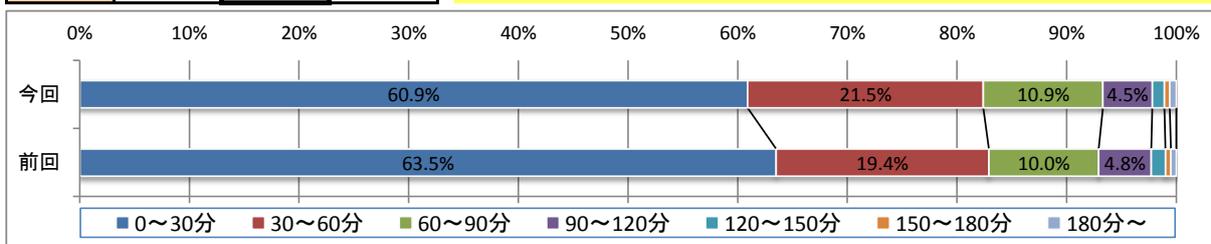
※注) ◆本調査は、当院の電子カルテシステムより機械的に抽出したものです。◆「来院時刻」とは、システム上、新患受付処理または再来受付機による受付処理が行われた時刻を指します。◆当院では「院外再来受付機」を設置しているため、この場合実際の病院内での待ち時間とは異なる結果で集計されています。◆午後診療がある科で朝から受付可能な場合、受付後の時間は(たとえ他科を受診中であっても)当該科の待ち時間にカウントされています。◆調査集計の都合上、診察前に検査を行った場合、この時間も待ち時間に含まれています。◆「待ち時間平均」には1分未満の秒端数があり、「差異」が表示し合わない場合があります。

前回調査	期間:平成28年8月29日(月)~9月2日(金) 実日数:5日間 抽出件数 診察待ち時間:4,175件(予約2,957件・予約外1,218件) 会計待ち時間:4,046件
今回調査	期間:平成29年8月28日(月)~9月1日(金) 実日数:5日間 抽出件数 診察待ち時間:3,939件(予約2,826件・予約外1,113件) 会計待ち時間:3,831件

■ 予約あり / 「予約時刻」から「診察開始」までの時間

	前回	今回	差異
0~30分	63.5%	60.9%	-2.6%
30~60分	19.4%	21.5%	+2.1%
60~90分	10.0%	10.9%	+0.9%
90~120分	4.8%	4.5%	-0.3%
120~150分	1.3%	1.1%	-0.2%
150~180分	0.5%	0.5%	+0.0%
180分~	0.5%	0.6%	+0.1%
待ち時間平均	0時間29分	0時間31分	0時間02分

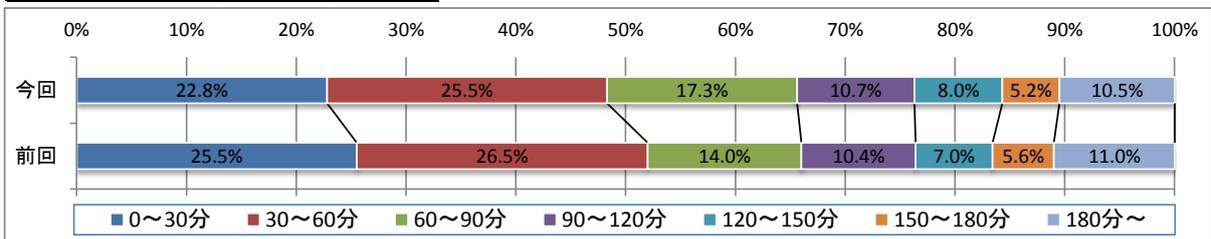
平均時間は、前回から2分延長した結果となりました。割合を比較すると30分~60分、60分~90分、180分~のそれぞれの割合が微増、0分~30分、90分~120分、120分~150分のそれぞれの割合が微減しました。「予約でも診察が進まない」などのご意見も多数いただいております。予約制とはいえ、診察前検査の結果待ちや、救急患者の対応等により予約時間どおりにならない場合もございます。ご理解をお願いいたしますとともに、今後も待ち時間の短縮に努めてまいります。



■ 予約なし / 「来院時刻」から「診察開始」までの時間

	前回	今回	差異
0~30分	25.5%	22.8%	-2.7%
30~60分	26.5%	25.5%	-1.0%
60~90分	14.0%	17.3%	+3.3%
90~120分	10.4%	10.7%	+0.3%
120~150分	7.0%	8.0%	+1.0%
150~180分	5.6%	5.2%	-0.4%
180分~	11.0%	10.5%	-0.5%
待ち時間平均	1時間21分	1時間23分	0時間02分

平均時間は、前回から2分延長した結果となりました。予約診察の割合が高まる中、「予約でない時(初診等)の待ち時間解消」を望まれる声を多数いただいております。予約制の診療科では予約患者さんが優先となりますが、科によって予約外対応の医師を配置したり、予約診察の合間に予約外診察を入れる対応も行っているところです。所属医師数によって対応が統一できていない現状です。皆様にはご迷惑をおかけする場合がございますが、ご理解とご協力をお願いいたします。



■ 「診察終了」から「会計」までの時間

	前回	今回	差異
0~30分	83.5%	83.1%	-0.4%
30~60分	13.4%	12.4%	-1.0%
60~90分	1.6%	2.4%	+0.8%
90~120分	0.5%	0.8%	+0.3%
120~150分	0.4%	0.4%	+0.0%
150~180分	0.3%	0.2%	-0.1%
180分~	0.4%	0.7%	+0.3%
待ち時間平均	0時間20分	0時間22分	0時間02分

平均時間は、前回から2分延長した結果となりました。前同様、以前より早くなったというご意見もありますが、一方で会計までの待ち時間が長いというご意見もございます。ブロック若しくは科によって差が生じている現状です。今後も各ブロックにおける運用フローの見直し等を行い、医師、看護師と連携して待ち時間短縮に努めてまいります。

