

2023年4月

2022（令和4）年度患者満足度調査結果の対応

JCHO 東京新宿メディカルセンター

2022年度の患者満足度調査結果を受けまして、当院では患者・医療者パートナーシップ委員会等で下記の改善を実施しました。

1. 接遇

接遇についてのコメントが多かったことから、新人のみに実施していた接遇研修を、職員全員に受講してもらうよう変更した。研修方法の変更も行い、対面研修で40名程度の参加者から、イーラーニングで全職員が受講できるようにした。

2. 外来待ち時間

医師の外来を午後に実施する業務改善活動を行っており、午前集中していた外来患者を午後にシフトできたことで、混雑緩和につなげられるようにした。

当院といたしましては、快適な院内環境の実現に向け、今回の調査結果を全職員で共有し、患者さんの視点から現状のサービスを見直し、改善できるところから着実に対応して、今後の病院運営に活かしてまいりたいと考えております。

また、引き続き医療サービスの本質である病状や治療等に関する説明の充実及び提供する医療の質の向上を図り、職員一人一人のレベルアップに努めてまいります。

今後につきましても、全ての患者さんにご満足いただき、地域から愛される病院となるよう、日々努力をしてまいります。