

2024 年 4 月

2023（令和 5）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

2023 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、毎年 8 月ごろに職員全員対象に実施していた接遇研修を 2024 年度は 4 月に実施した。新入職員にも医療職の接遇について理解してもらうとともに、スタッフ全員が改めて接遇について考える機会を新年度に設けられることとなった。

2. 面会時間

コロナ禍で面会ができなかったが、2024 年度は平日午後の 2 時間の面会を実施。その後患者さまからの延長の要望があり午後 3 時間の面会が可能となるよう時間を延長した。さらに土日の面会の要望も出ており、感染対策をしつつ継続して検討を行っている。（追記：その後、2024 年度より土日の面会が可能となった）

3. 外来待ち時間

待ち時間についてのコメントが多かったことから、可能な患者さまには事前採血をご案内することとし、その結果、待ち時間調査でも待ち時間が減った。また、デジタルサイネージを 2 台設置し、当院の PR や ACP（アドバンスド ケア プランニング）の普及動画などを放映することで、患者教育になるとともに待ち時間の活用につながった。

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