

患者・利用者の満足度向上支援

目的

- ・「患者の視点からみた当院の姿を客観的に評価する」
- ・「潜在的な課題を明確にし、検討材料とする」
- ・「職員満足度の改善に役立てる」

* 注意すべき点

回答する患者・利用者の環境(立地・経済・重症度)により、回答のばらつきが生じるため、アンケート調査ではありますがモニタリング形式をとり、些細な兆候も見落とさないように努め、できるだけ頻回に実施をすることが重要です

方法

- 1) 第3者機関である当社による匿名でのアンケート調査の実施
入院患者: 約1週間の退院患者または50名以上の退院患者を対象
外来患者: 1日の外来患者または50名以上の外来患者を対象
- 2) アンケート結果の分析により、傾向の確認と潜在的課題の抽出

適用範囲

法人内全施設

期間

- 1) アンケート実施 約2週間
- 2) 分析 約1ヶ月

* 解決に向けた支援プログラムもございます。

想定されるメリット

貴院を利用される顧客(患者・利用者)が感じる諸問題を顕在化し、その解決により顧客への接遇やコミュニケーションの改善などの成果により、病院離れや院内における暴言・暴力などの減少などの効果が期待できます