

第5回患者満足度向上部会

1. 掲示物の管理について

各掲示板を管理している課が掲示物の掲載期限、掲載方法（掲示板にスペースがあるのに板からはみ出して貼っていないか、テープが剥がれ掛けているか等）の確認を行ってください。管理する課が不明の掲示板に関しては、今後の部会でどこに管理をしようかと検討しています。

患者さんの声アンケートへのご協力をお願い

として、患者さんからの率直なご感想をお聞かせください。是非ご回答いただきます。

外来患者さんからいただいたご意見・ご

■2018. 10. 23

今年度から立ち上げた部会を1つ紹介します。【患者満足度向上部会】です。部会の目的は、「患者さんに満足してもらうにはどうしたらいいかという課題に向き合う」ことです。病院職員に必要なスキルは大きく分けて2つあります。ノンテクニカルスキル(概念化能力・対人関係能力)とテクニカルスキル(業務遂行能力)ですが、前者のスキルの向上を目指す活動をしています。また、病院を良くしていくための調査(外来患者アンケートや入院患者アンケート)の結果内容や「院長への手紙」の内容を確認し、できることから改善しはじめました。

多職種から構成された職員で月1回会議とラウンドをしています。地道な内容ですが患者さんの満足度を追求し続けていきたいと思えます。

さあ、明日からも患者さんのため、病院職員のために頑張ります。