# QI 活動報告 ①

2024年度

## 患者家族からのご意見に対する改善

患者サポートセンター

## QIの目的:

患者へよりよい医療環境を提供する

## 目標:

ご意見の分析から、計画的な改善ができる

# 【Plan】

1. ご意見の内容を的確に情報収集し、該当部署に報告し改善を求める

2. 「患者接遇」改善のための勉強会を開催する

# 【Do】 カテゴリー分類

## カテゴリー別分類

- ①院内の施設、環境、システムに関すること
- ②療養環境に関すること
- ③待ち時間
- ④診察予約に関すること
- ⑤IC・病状説明に関すること
- ⑥院内の連携
- ⑦医療処置、ケアに関すること
- ⑧病院職員の姿勢
- ⑨お褒めの言葉

# 【Do】 勉強会の開催

＜対象者＞　　外来メディカルスタッフ

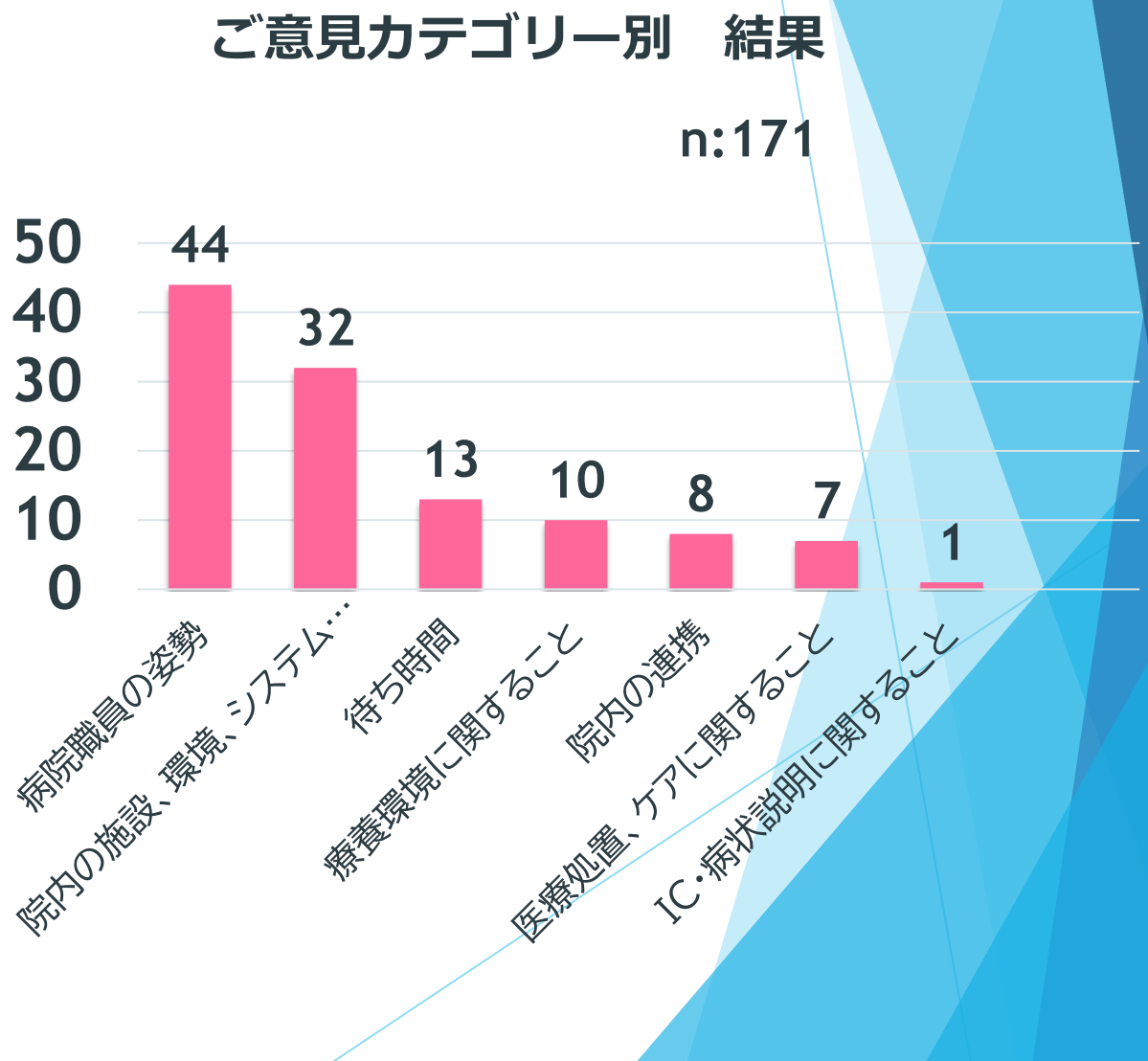
＜講師＞　　本院医療対話推進室・Miyaの寺子屋の宮崎氏

＜内容＞

- 医療接遇の講義
- 現場での事例をロールプレイで紹介
- 事例に対するデスカッションとロールプレイの感想を全体で共有

# 【Check】　ご意見のカテゴリー別　結果

結果：
2024年4月から12月までの投書箱のご意見は171件であった。
病院職員の姿勢に対するものが44件、院内の施設、環境、システムに関するものが32件、待ち時間に対するものが13件であった。



# 【Action】

**①院内の施設、環境、システムに関すること**

・手続きに何度も行った来たりする→保険証の確認を再来機付近で行えるよう導線を整理した

・外来ラウンジに杖休めがない → 各テーブルとイートインコーナーへ杖ホルダーを設置した

・病院前にタクシーが待機していない → 玄関前のラックにタクシー会社の案内を行った

・２R更衣室へ靴ベラの設置希望　→　各更衣室に靴ベラを準備した

・樹木の剪定がされていない　→　足立区へ相談し伐採した

**②待ち時間に関すること**

・待ち時間が長すぎる　→　各診療科の到着確認機の前に、対応中の予約時間を掲示した

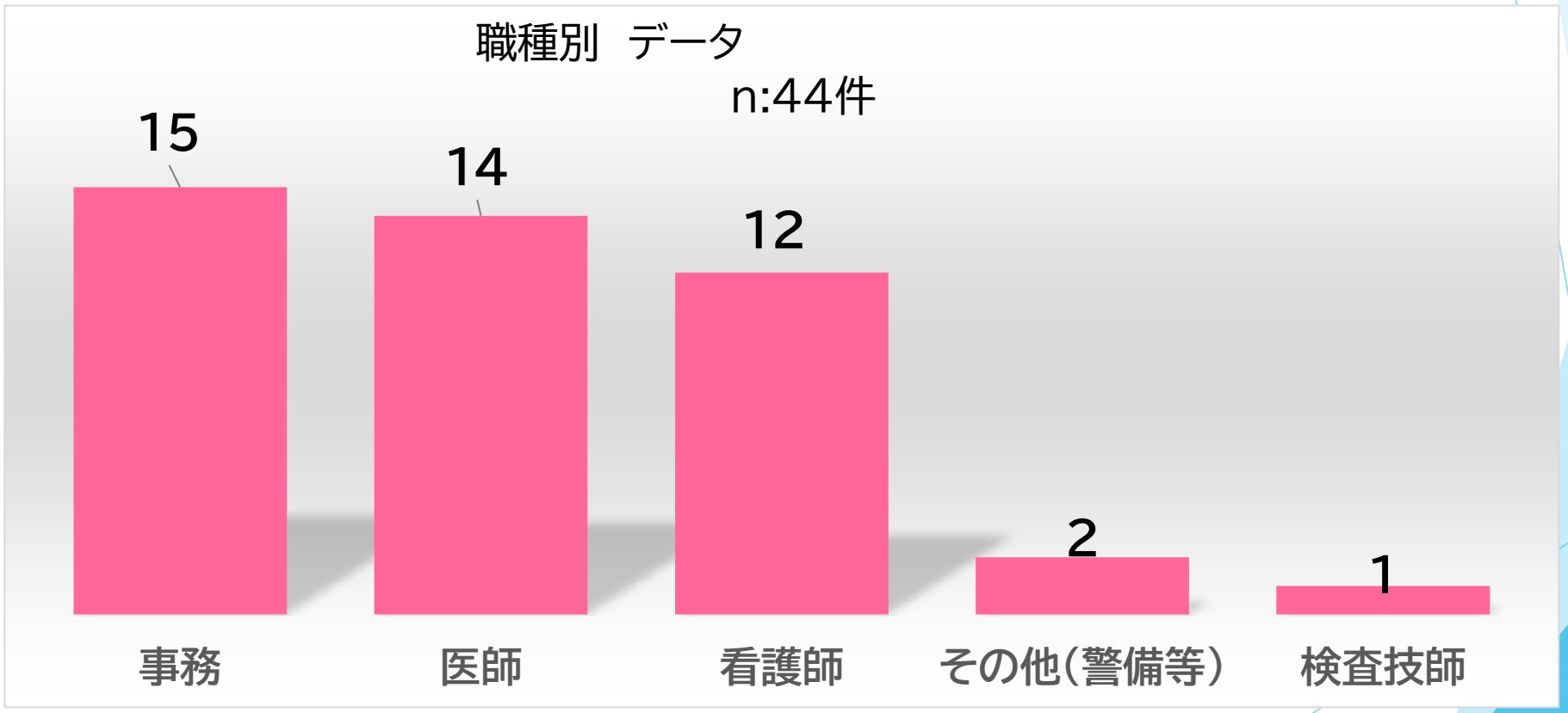
**③療養環境に関すること**

・トイレの石鹸・クリーナーが補充されていない　→　施設課と清掃担当へ連絡し見回り回数を増やした

・ホームページを更新して欲しい　→　指摘された箇所は、その都度確認し修正し更新した

# 【Check：病院職員の姿勢】

## 病院職員の姿勢に対する職種別結果



# 【Check：患者接遇の勉強会】

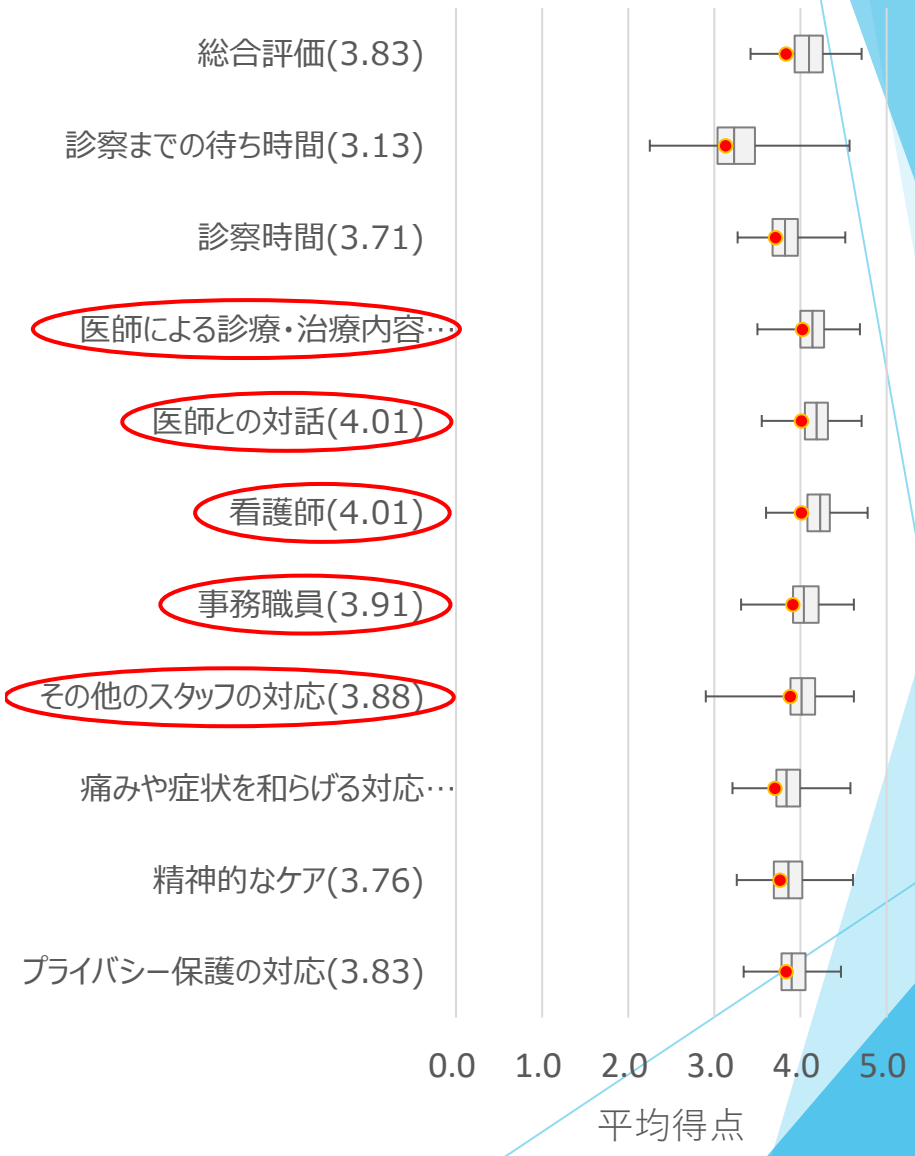
実施：前半/2024年　3月～6月　計8回
　　後半/2024年　10月～12月　計5回　合計13回開催

結果：他職種と協働し接遇の勉強会を開催したが、職員の姿勢に対するご意見は昨年と結果は変わらなかった。
さらに、患者満足度評価でも同様の結果が出ている。

## 2024年度　入院患者満足度ベンチマーク結果




## 2024年度　外来患者満足度ベンチマーク結果



# 【Action】

## 病院職員の姿勢に対する改善策の見直し

今年度、医療対話、接遇勉強会は外来部門からスタートした。
医療対話は、組織全体で学ぶ体制が必要不可欠なことが、ご意見の結果で明らかになった。

※　病院組織としてプロジェクトチームを作り、患者接遇の研修を（体験学習）を検討する必要がある。
患者対応の心得である、
親切・丁寧・あたたかさ・安心・納得　浸透をさせる

# QI 活動報告 ②

2024年度

## 紹介率・逆紹介率の増加

## 【Plan】 【Do】

医師事務作業補助者と協力し、返書率を上げる

## 【Check】

| | 紹介率 | 逆紹介率 |
|---|---|---|
| 令和６年度　１月分 | 85.69 % | 74.48 % |
| 令和７年度　１月分 | 84.34 % → | 89.10 % ↑ |

## 【Action】

高い紹介率ではあるが、やむなく紹介をお断りしている患者をどのように受け入れていくのか検討する