

CS Library ～患者満足度向上のために～



クリニックや透析施設で実施した通院患者向け患者満足度(CS)調査に関する取り組み例や効果を通じて、CS向上のためのノウハウをご紹介します。

2014.10

問題点 診療所の設備・サービスをさらに充実してほしい。

改善点 待合室の温度管理を改善したり、雑誌の数を多くしたり、ポストカードの無料提供サービスなどを行った。

元町内科医院は、地域の皆さんの健康保持を目的として1973年に透析施設を併設した内科診療所を開設され、開業36年を迎えた2009年に院内を改装しました。地域の頼れる「ホームドクター」として信頼できる医療を提供するため、定期的に患者満足度調査を実施しています。

2013年10月に実施した調査では、全体的に問題率は低かったものの診療所の設備についての自由回答が多く寄せられました。中には、待合室で足元が寒いというご意見がありました。エアコン台数は4台で、設定温度も24℃と暖かく設定していましたが、複数の温度計を設置し計測したところ、場所により温度に2～3℃の差がありました。そこで、すべてのエアコンにファンを取りつけ、空気の循環を改善しました。そうしたところ、温度の差も小さくなり、設定温度を2℃下げたにもかかわらず、寒いという意見もなくなりました。

また、雑誌の数を増やしたり、ポストカードの無料提供サービスを行うなど患者さんに喜んでもらえるようあらゆる改善策を実施しています。今後も、継続的に患者満足度調査を実施し、改善活動を行ってゆく予定です。



木材を多く使った温かみのあるフローリング。車いすの患者さんにも快適にご利用いただけるよう廊下のスペースを広くしている。(写真は2009年改装当時)



2013年冬に、院内のすべてのエアコンにファンを取り付け、温度の差を少なくするよう改善している。



2013年12月には開業40周年を迎え、写真展に入賞した実績のある理事長が13年にわたり撮影した四季の写真を展示。写真を使ったポストカード無料提供サービスも200枚を超え、大変好評。

