

患者ご意見箱 投書意見に占める感謝の割合

【具体的な計画】

令和5年度より、法人を挙げて「温かい病院をつくる」取り組みを進めている。

【実行内容】

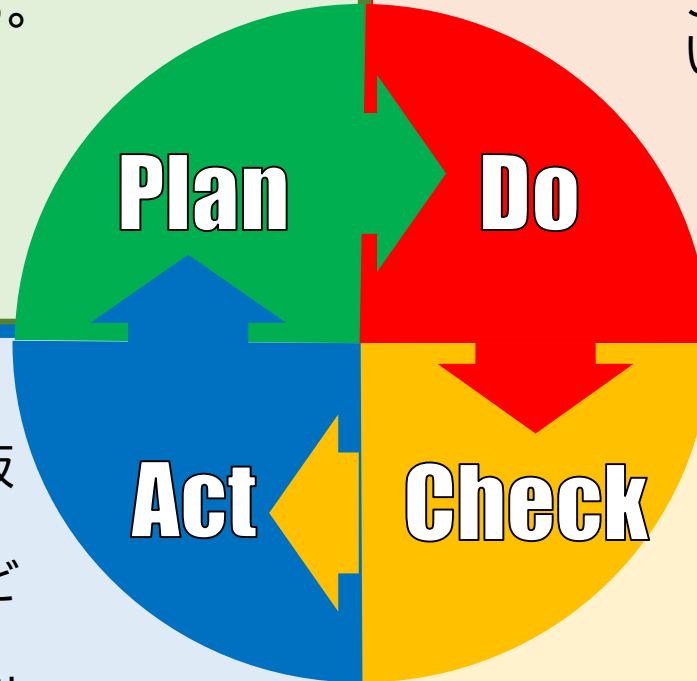
・意見総数に対する感謝の割合の目標を50%としてタスクフォースを設置している。

【処置・改善】

- ①意見に対する回答を病院内の掲示板に掲示し、当院の対応を周知している。
- ②機関紙を発行し、グループウェアなどを通じて全職員に周知を行っている。
- ③改善事例を病院ホームページで周知している。
- ④全職員を対象とした接客研修の実施

【評価】

令和4年度に感謝の割合が落ち込んだが、令和5年度より法人を挙げて「温かい病院をつくる」取り組みを進めていることにより、V字回復となり、その後令和6年度においても、現時点で感謝の割合が40%台前半と高水準で推移している。



投書意見に占める感謝の割合(%)

