

患者さまへ

「外来待ち時間に関するクレーム発生率低減化」に関する研究について

この研究は、外来受診の際に待ち時間に関する（無記名）アンケートの回答にご協力いただいた患者さまのアンケート結果を使って行われます。研究結果は学会等で発表されることがありますが、その際も個人を特定する情報は公表いたしません。

1. 研究の対象

2016年5月～2018年6月に当院で外来受診をされた方の（無記名）アンケートの中から無作為に抽出します。

2. 研究目的・方法

外来患者さまの当院に対する満足度向上に鑑み、外来待ち時間に関するクレームの発生率を低減化させることを目的としています。

方法として、患者さまとの良質なコミュニケーションを構築し、情緒面のフォローアップや臨床実績向上への反映実績がある「AIDET®」という手法を用い、患者さまが感じ得る主観的な時間感覚に対するストレスを軽減し、ひいてはクレームの低減化を図るものです。

* 「AIDET®」 は、挨拶・患者確認 (Acknowledge)、自己紹介 (Introduce)、時間の説明 (Duration)、内容の説明 (Explanation)、お礼 (Thank You) で構成される、米国で確立した接客向上のための手法で、Studer Group L.L.Cの登録商標であり、これが全著作権を所有しています。

研究実施期間：院長承認日～2021年8月

3. 研究に用いる情報の種類

年齢、性別、待ち時間、AIDET®実施率（患者さまからの職員に対する評価）、予約の有無、等

4. お問い合わせ先

本研究に関するご質問等がありましたら下記の連絡先までお問い合わせ下さい。

ご希望があれば、他の研究対象者の個人情報及び知的財産の保護に支障がない範囲内で、研究計画書及び関連資料を閲覧することが出来ますのでお申出下さい。

照会先および研究への利用を拒否する場合の連絡先：

研究責任者：医療法人沖縄徳洲会 湘南鎌倉総合病院 リハビリテーション科 根本敬

〒247-8533 神奈川県鎌倉市岡本 1370-1

TEL：0467-46-1717（病院代表）

（2020年11月20日作成（第1版））