

2015年度 病院アンケート 患者さんの声について

当院ではよりよい診療体制や接遇に向けて改善を図るため、今年度も「病院アンケート」を実施致しました。

貴重なご意見を多数お寄せ頂き、ありがとうございました。

今後も患者さんの身になって、より良い医療、価値あるサービスを提供させて頂きたいと思えます。ご協力ありがとうございました。

お褒めの言葉を頂きました。

看護師さんがとても親切で、大変有り難かったです。
また、職員の皆様にも親切、丁寧に対応していただき、気持ち良く病院に来られることに感謝します。

事務の方々や看護師さん達も笑顔を絶やさず、話しかけてくださり、ホッとしました。
温かい病院を目指して行ってほしいと思えます。

案内やホールの様子が少しずつ改善されているようで、好感が持てます。
とても清潔で、雰囲気の良い病院だと思えます。

医師、看護師、栄養士の方の対応が良く、元気が出ました。
入院している身内の患者の顔がおだやかになり、寿命が延びているような気がしております。

糖尿病の治療ではお世話になりました。
いろいろと親切にして頂きましてありがとうございました。
また夜の音楽コンサートも聴くことができ、ありがとうございました。

リハビリの先生やスタッフの方には大変お世話になっております。
今後も明るい対応と笑顔で患者さん達を迎えていただければと思えます。

その他たくさんのお褒めのメッセージを頂いております。

ご意見・ご要望も頂いております。

接遇に対するご意見について

「説明や対応が不十分であった」「態度や言葉遣いに不快な思いをした」等のご意見を頂きました。

また、アンケートで挨拶に対して良い印象をお持ちの方が多く、不十分というご意見も頂きました。

このような対応により、不快な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。

挨拶は患者さんとの最初のコミュニケーションであり、信頼関係を築くためには必要不可欠と考えております。

患者さんにご満足頂き、最高の評価を頂くためにも、今後も継続してお声かけや気持ちのよい挨拶ができるよう、職員一同努めていきます。

また職員の態度においては、課題が残る結果となりました。

当院としても今回のアンケート結果を真摯に受け止めなければいけません。

今後は職員への啓発を行い、患者さんに満足頂ける接遇ができるよう努めていきます。

待ち時間に対するご意見について

**「待ち時間が長い」「予約の時間から1時間も待たされることがある」
「対応人数が少ないのでは」等のご意見を頂きました。**

待ち時間対策については、順番待ちの状況を掲示、予約診療や通常の診療における診察枠数の拡大を進める等してまいりました。まだご納得頂ける状況にはなっておりません。

患者さんの状況によっては診察に十分な時間が必要な場合もあり、特に午前診療枠においては診療待ちが発生しているのが現状です。

**この結果はQM（患者サービス）委員会でも引き続き検討していきます。
待ち時間そのものを短縮することに加え、待ち時間を少しでも快適に過ごして頂く工夫をすることなども考えていきたいと思えます。**

今後とも、患者さんの待ち時間を少しでも短くできるよう努めていきますので、ご理解ご協力をお願い致します。

病院設備に対するご意見について

「照明が暗いところがある」「院内の表示が分かりにくい」等のご意見を頂きました。

照明については受付や廊下の照明を明るいものに取りかえさせて頂きましたが、今一度院内の照明を確認していきます。

院内の表示については、不安なく、スムーズに病院をご利用頂くために大切なものです。

患者さんの目線で病院内の表示を見直し、改善を図っていきたいと思います。

また前回のアンケートで名札の名前が見えづらいというご意見を頂きましたので、名札を見直して、見やすいものに変更しました。

今後も何かお気づきの点がありましたら、受付横の病院アンケートや正面玄関近くのご意見箱に投函頂くか、またはお近くの職員にお声掛けください。

今回のアンケート全体について

今回のアンケートでは患者さんの求めている「心のこもったもてなし」の質の高さや環境面での要望等を知ることができました。

価値ある、最高のサービスを提供していくために、今回の結果を踏まえた対策や改善を実施し、教育や環境、サービス面での充実に努めていきます。