

第25回症例検討会を開催しました

平成29年4月24日当院大会議室にて、症例検討会を開催しました。泌尿器科医長の森先生を座長とし、5演題の発表がありました。検討会には104名の方々に参加し、意見交換や質疑応答が行われ、大変充実した検討会となりました。



患者様アンケートの集計結果

当院の接遇向上委員会が、患者満足度の向上と今後のより良い病院経営のための各施策及び改善に役立てることを目的に、患者様アンケートを実施しました。いただいたご意見の一部をご紹介します。

今回の患者様アンケートでいただいたご意見や励ましをもとに、職員一丸となり、より一層の接遇向上に取り組んで参ります。

- ・対象：外来、入院中の患者さん 100名
- ・内容：待ち時間、施設設備、接遇、自由意見
- ・方法：委員会メンバーやクラークが患者さんに配付
- ・期間：平成28年3月1日～6月30日



外来

▶ 接遇

- ・あいさつ・・・満足：98.0% **やさしく接してもらい嬉しかった。** 外来患者と入院患者との差が大きすぎる
- ・笑顔・・・満足：99.0% **いつもにこにこしていきもちいい** 一部の人が気に入りません。
- ・受け答え・・・満足：99.0% **先生も優しく話しやすかった。** 外来患者の一部の人にしか話しかけない。
- ・分かりやすい説明・満足：99.0% **ていねいにわかりやすく説明してくれた**
- ・適切な言葉づかい・満足：99.0% **優しい言葉がありがたい。**
- ・身だしなみ・・・満足：100% **まあまあだが特に不満なし。**

▶ 待ち時間

受付から診察までの待ち時間

「気にならない」：80.4%

「長い」と感じた：19.6%

長いと感じた19人中、実際の待ち時間の回答があった人が8人でした。

1時間以上2時間未満：5人

1時間未満：3人

▶ 施設設備

- ・案内表示のわかりやすさ・・・満足：99.0%
- ・待合室やトイレなどの清潔感・・・満足：98.9%

その他 ご意見

- ・名前呼ばれるとき、声きこえにくい。
- ・診察の順番表示があるといいのでは。
- ・電話での対応に気をつけてほしい。
- ・初診だったので、待ち時間が長かった。

病棟

▶ 接遇

- ・あいさつ・・・満足：99.0% **皆さんが優しいので毎日気持ちよく過ごせます。**
- ・笑顔・・・満足：99.0% **とっても素敵な笑顔の方がいらっちゃった。** マスク着用で、わかりにくい方が多い。
- ・受け答え・・・満足：99.0% **わけへだてなく答えてくださいます。** 忙しい時間帯での受け答えに関しては仕方ないのか？
- ・分かりやすい説明・・・満足：99.0% **分かりやすいです。** 耳が遠いせいか聞きづらいです。
- ・適切な言葉づかい・・・満足：99.0% **その方に合った言葉で分かりやすい。** 一層の配慮を。
- ・身だしなみ・・・満足：100% **皆さんきちんとされていて気持ちいいですね。** 香りがキツイ方が、時々いて気になる。
- ・ナースコールへの対応・満足：96.0% **ナースの方も少ないのにすぐ対応されます。** たまにおそい時がある。

▶ 施設設備

- ・案内表示のわかりやすさ・・・満足：95.9%
- ・照明・・・満足：96.0%
- ・空調・・・満足：93.8%
- ・清掃・・・満足：95.0%
- ・プライバシーへの配慮・・・満足：99.0%

その他 ご意見

- ・みんなよく患者の愚痴を聞いて励ましてくれる。
- ・入院する前は色々話を聞いていたが、まったく別物だった。
- ・先生はもちろん、皆優しく親切で快適な入院生活ができる。
- ・トイレの照明が早く消えず。流水センサーが反応し過ぎ。
- ・シャワー室に時計が欲しい。
- ・車椅子を増やしてほしい。
- ・もっと手元で照明の操作ができればいいな。