

# 患者サービス委員会 通信

院内掲示用

患者サービス委員会は、受診や入院生活をより良くするために、活動しています。

## 主な活動

患者満足度調査（入院、外来）、外来待ち時間調査

季節の飾りつけ

エチケットリーダー活動推進：挨拶運動、身だしなみチェック、接客研修

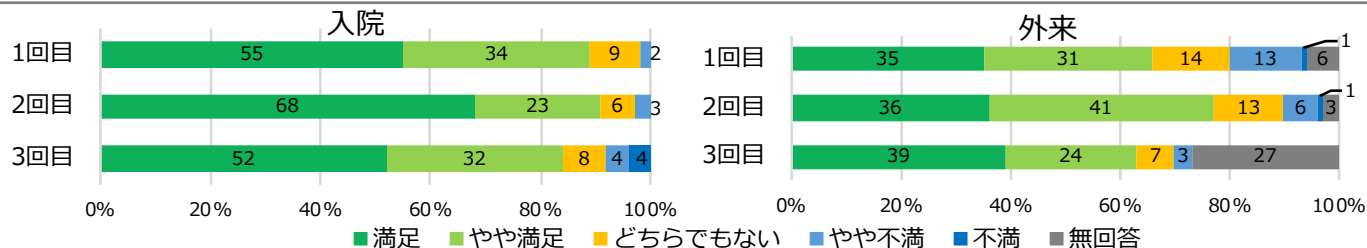
院内改善提案

## 患者満足度調査(2022年度)

昨年度は調査へのご協力、ありがとうございました。

前回の通信に掲載できなかった3回目の結果を加えて報告します。

### この病院について総合的にどう思いますか



入院3回目では1回目,2回目よりやや低い結果となりました。外来3回目は用紙裏面の質問に気付かず無回答が多くみられましたが、有効回答中80%以上が満足との回答でした。

### フリーコメント「不満や不安に感じたこと、当院に改善してほしいことをご記入ください」

職員についてのご意見を比較的多くいただきました。

#### <入院>

- ・ナースコールに返事がなく対応が遅かった。
- ・病室での電話やテレビの音を注意してほしい。
- ・カーテンの閉め方が雑な方が多い。
- ・職員同士が仕事以外のことを大きな声で話していて気になった。
- ・院内でのコミュニケーション、連絡不足を感じる。

#### <外来>

- ・受付の態度があまり良くなかった。
- ・笑顔がなく言葉が厳しい人がいた。
- ・もう少しソフトな言い方をしてほしい。
- ・人によって声が聞き取りにくい。

#### <入院・外来共通>

- ・忙しそうで声をかけにくかった。
- ・タメ口や偉そうな話し方をやめてほしい。

要望をお伺いしたにも関わらず、感謝や労いの言葉もたくさんいただきました。ありがとうございます。

- ・スタッフの対応や診察が良く安心できた。
- ・全体的に対応が良く快適な入院生活を送ることができた。
- ・病棟が古くて嫌だが先生や看護師が感じが良いので救われる。
- ・説明や声かけが丁寧で安心できた。

今年度は接客セミナーを複数回実施し、職員教育を充実します。



今年度は、入院2回(8月,12月)、外来2回(9月,12月)に実施する予定です。

ご協力をお願いいたします。Web回答もできます！

ご意見箱 設置場所

病棟

1階の病棟用エレベーター前

総合案内（玄関）

皆さんの声をお聞かせください。