

外来受診者アンケートのご協力ありがとうございました



医療法人
岡村一心堂病院

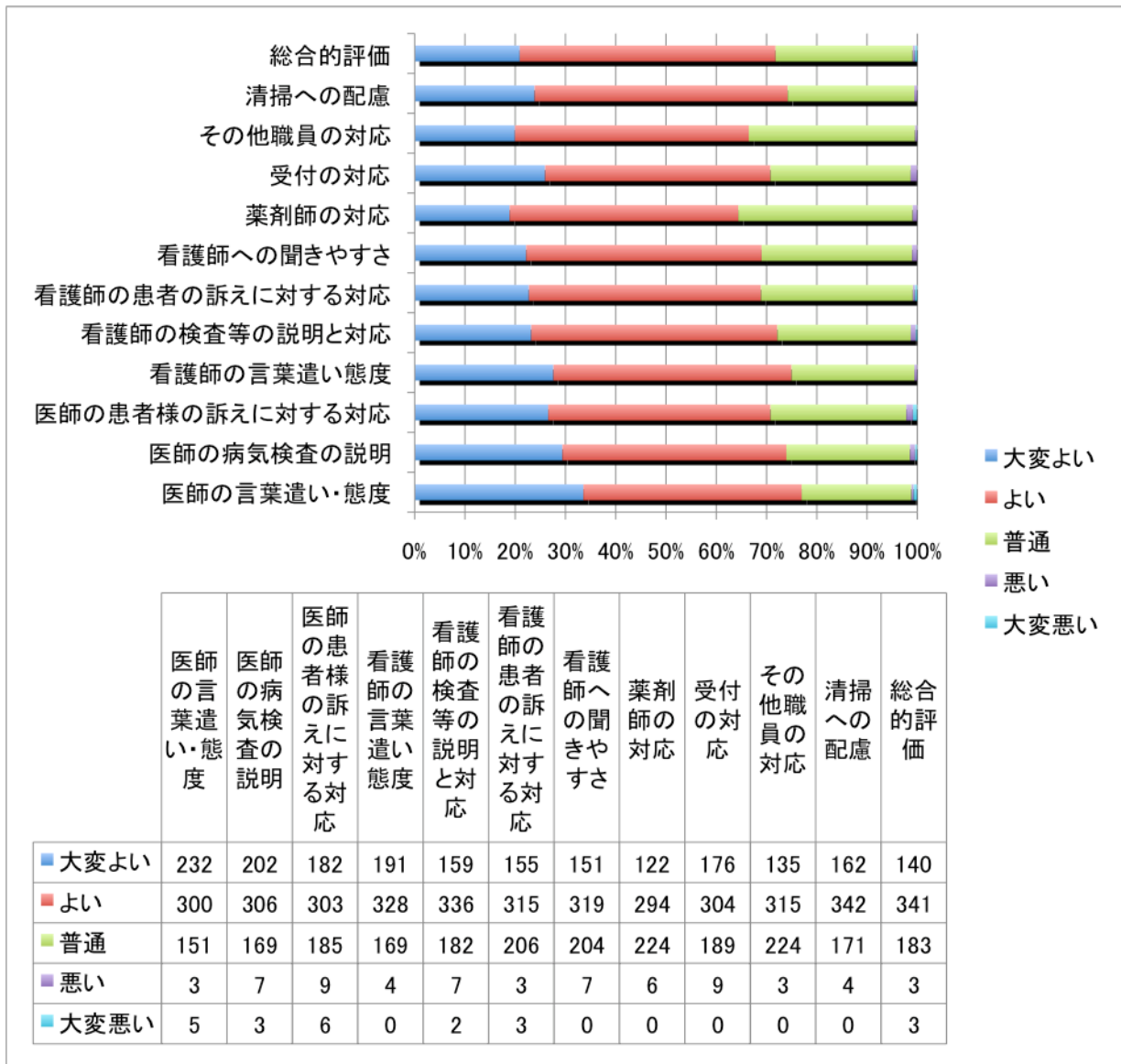
よりよい医療を
地域の人々に

岡山市東区西大寺南 2-1-7
Tel 086-942-9900
URL : <http://www.isshin.or.jp/>
E-mail : info@isshin.or.jp

外来受診者アンケートのご協力ありがとうございました

看護部長 松島 眞己

2011年12月1日～12月10日まで外来受診者アンケートを実施しました。回収枚数は、696枚でした。皆様の貴重なご意見を取り上げ、検討を行いました。すべてのご要望にお答えするのは困難なこともあります。貴重なご意見を大切によりよい病院をめざしておりますので、今後ともよろしくお願いたします。



【ご意見】

- ・看護師の態度が悪い人がいる。説明が少し見下した言い方をする人がいる。きつい人がいる。品のある対応をしてほしい。教養のある対応をしてほしい。教育をしっかりするように。
対応については、日々指導していますが、今後さらに教育してどのナースも丁寧で笑顔の対応ができるよう努力していきます。
- ・体調が悪いときは、看護師さんが聞いてくださり早く対応していただきたい。
しんどそうな方には、早目に声かけして、点滴室などへ案内するなど心配りができるよう指導しました。
- ・検査と採血がある場合、廊下で待っていると同時に呼ばれることがある。ルートを確定したほうがいいのではないかな？
検査が早く終わるようにと、先に呼べるそこからという方針でルートは確立していません。今後検討していきたいと思います。
- ・受診が終わってファイルを出した後、受付の女の子は、話ばかりして処理をしない。
仕事の話であっても受付のところで話をしないこと、返却されたファイルは、直ぐ処理することを指導しました。また私語は慎むことも指導しました。
- ・会計の待ち時間が少し長い。窓口で数分待つ事がある。
質問など受けてすぐ答えられない場合は、窓口をふさいでしまわずに他スタッフが対応することを指導しました。会計はメイン会計とサブ会計担当を決め責任をもって計算できる体制にしました。
- ・薬に時間がかかる
薬の時間は、安全面を重視して、チェックするので、少し時間がかかかりますが、少しでも早くお渡しできるよう対応していきます。
- ・薬ができていのに、番号がでていなかった。
入力時、番号が正しいか、時間毎に番号がでていいるか、の確認を徹底していきます。
- ・薬をたくさん飲んでいますが、何の薬なのかわかりづらい。
薬の写真が、薬袋にできないか検討中です。
- ・売店職員がカウンター内でずっと話をしていた。
お客さまがいらっしゃる時のやむを得ない業務連絡は、はつらつと伝達し、私的な雰囲気にならないよう気をつけていきます。

【お褒めの言葉】

多くのお褒めの言葉をいただきました。患者さんのお褒めの言葉は、私たちが働いていく上で力となります。ありがとうございます。今後も努力していきます。(一部紹介します)

- ・建物の中が明るく、通路も広くて雰囲気がよい。設備が整っているので安心。清潔感がある。
- ・先生、看護師、その他みなさんが親切にしてくださる。安心しています。
- ・わかりやすく丁寧に説明をしてくださり助かります。
- ・生体検査担当の方も笑顔を絶やさず、声かけもよい。
- ・総合案内の担当者がとくに対応がよい。
- ・担当医の方は親身になって対応してくれている。
- ・休日でもみていただけるのがよい。看護師さんが丁寧に声をかけて下さるので、体調のことなど話やすい。
- ・土日もやっているのを助かる。
- ・救急対応がよい。
- ・さまざまな科があるので、一度に悪い所をみてもらえる。
- ・薬や会計の待ち時間が短縮されてよかった。
- ・健診結果も大変早くてよい。
- ・病院全員で、患者の身になった心配が大変うれしい。安心が得られる。一層の質向上、設備を完備して、地域住民のよりどころになってほしい。
- ・色々な面で良心的である。この病院をすすめてあげたい。

貴重なご意見ありがとうございました。