

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

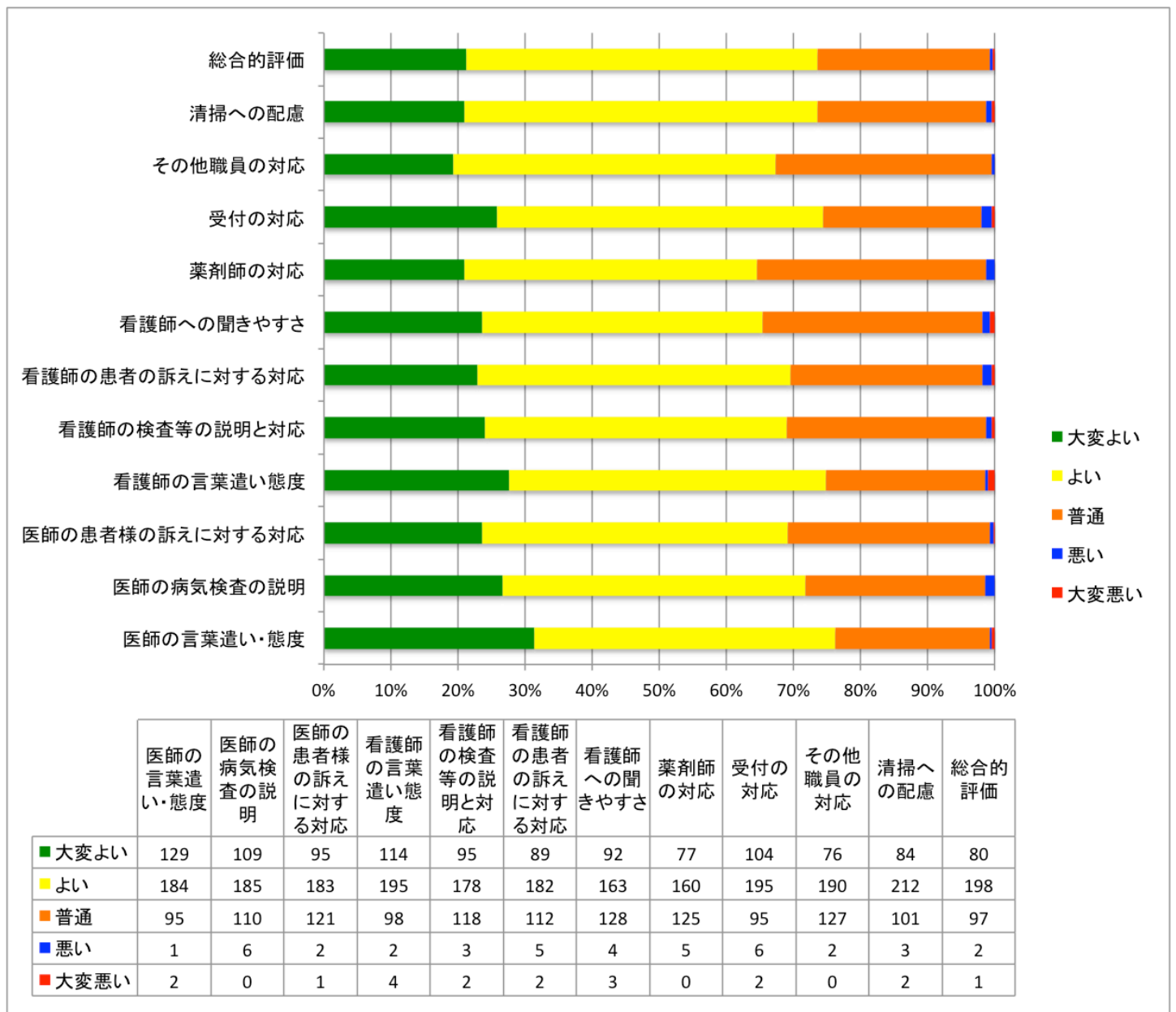
URL : <http://www.isshin.or.jp/>

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

2012年9月10日～9月12日に外来受診者アンケートを実施しました、回収枚数は、422枚でした。みなさまの貴重なご意見を取り上げ、検討しました。すべてのご要望にお応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ひします。



【ご意見】

- ・ 医師の言葉遣い等が悪い指摘が6名の方からありました。

医局会で院長から態度についての注意を行いました。

- ・ 看護師の態度等が悪いが6名の方からありました。

対応については接遇研修等を通じて教育指導していますが、生かされていない部分があると思います。今後さらなる指導を行い看護師の態度が悪いという声が少しでも減るよう努力していきます。

- ・ 薬の待ち時間が長いという意見が12名ありました。

当院は薬については、一包化の方針で行っています。これは、薬の飲み忘れを防ぐためと、シートを間違っって飲み込むという事故防止のためでもあります。そのため他院より時間がかかっていますが、分包器を更新しスピードアップを図っています。最新調査では、平均約22分の待ちでした。しかし患者さんが多い時はそれ以上お待たせすることになっています。今後薬の待ち時間がすこしでも短くなるよう努力いたします。

- ・ 受付の対応が悪いというご意見について。

若いスタッフが多くご迷惑をおかけしています。今後指導を強化し「受付の対応はよい」と言われるよう努力して行きます。

- ・ 婦人科の表示がなくわかりにくかったという意見について。

婦人科については、他の診察の方にみられると恥ずかしいという意見があり、診察室の変更と、他の患者から見られないよう衝立をたてました。今回は案内が不十分なためにおこったことだと思います。今後案内を十分おこなって行きます。

【お褒めの言葉】

- ・ 以前より病院がきれいになってきている。院内が清潔でミュージックがよい。
- ・ 医師とのコミュニケーションが良好でわかりやすい。
- ・ 新設丁寧な対応に大変感謝。
- ・ スタッフのみなさんの暖かい言葉がけがたいへんよい。
- ・ 医師も看護師も気楽に話せる
- ・ 丁寧な診察、結果説明を受け安心した。
- ・ 外国人の女性が親切で、案内がたいへんよい。
- ・ ミニカルテがあってよい。
- ・ 予約診療システムがよい。
- ・ 設備が充実している。
- ・ 郊外でこれだけの治療（術後の化学療法）が受けられて大変助かる
- ・ 漢方のおかげで透析をしなくていけないのが薬でよくなった。
- ・ 以前より看護師の対応をはじめすべてによくなっている。病院に対する印象がかわった。

貴重なご意見ありがとうございました。今後外来受診者アンケートを定期的に行っていますが、外来・病棟等にご意見箱を設置していますので、そちらもご利用いただき、ご指導いただければと思います。よろしくお祈りします

