

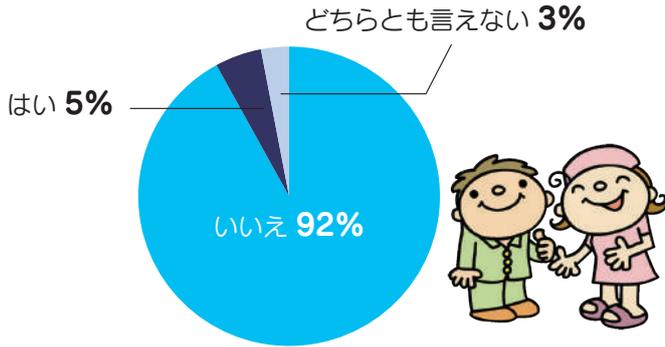


# 患者さま・ご家族さまの声

当院では、「接遇リーダーセミナー」という研修を通して職員の間で接遇向上に向けて活動しております。その中で、平成25年5月から9月の期間に、院内パトロールを実施し、患者さま・ご家族さまのご意見を伺いました。調査結果とご意見に対する対応についてご報告いたします。

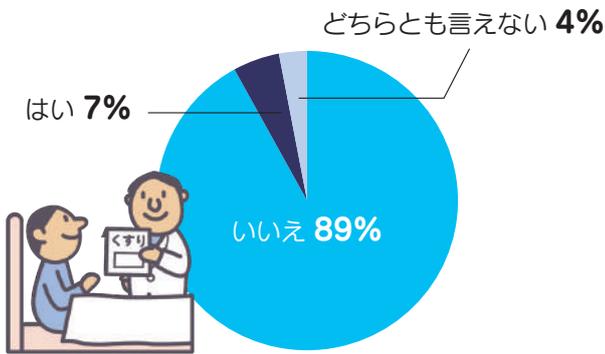
## Q1.

職員の「態度」で気になることはありますか？



## Q2.

職員の「説明」で気になることはありますか？



そのほか、「あいさつができていますか？」という質問に対し、「できていない」または「どちらともいえない」と返答された方は6%でした。



職員の態度・説明において、「気になることがある」と返答された方は左の通り少数でした。私たちは、「**気にならない**」という回答が**100%になること**を目指し、患者さま・ご家族さまから個々に寄せられたご意見に対して、改善に向けた活動を実施し、職員の接遇改善を図っていきたく考えております。

## 患者さま・ご家族さまからいただいたご意見への対応

改善

説明の内容を解っていただけよう、患者さま・ご家族さまの状況に応じて、ゆっくり大きな声で説明するよう心がけていきます。



「説明が早口...  
もう少し大きな声で話して」

改善

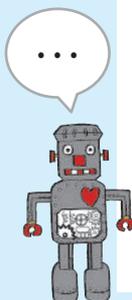
マスク着用の際には、表情が分りにくいため、目線を合わせて、はっきり伝わるようにお話することに注意していきます。  
感染予防のために職員がマスクを着用しなければならぬ状況です。ご理解の程お願いいたします。



「マスクで顔がわからない」

改善

あいさつ推進を病院全体で強化し、あいさつを交わす風土づくりを実施していきます。



「あいさつしない人がいる。  
心が伝わらない」

平成25年10月～1月に接遇リーダーを中心に上記の改善点について活動を実施しています。その後1月～2月に院内パトロールで患者さま・ご家族さまのご意見を伺い、職員の接遇向上に役立てたいと考えております。ご協力をお願いいたします。

ご協力をお願いします！

