

外来患者さま・ご家族さまの声

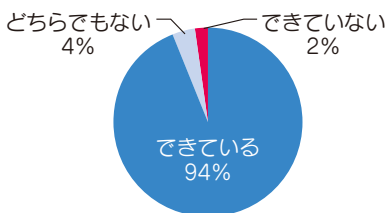


当院では、各部署の接遇リーダーを中心に職員の接遇向上に向けて活動しております。その中で、平成 27 年 11 月から平成 28 年 1 月の期間に院内パトロールを実施し、816 名の患者さま・ご家族さまのご意見を伺いました。今回、調査結果と頂いたご意見について対応を検討しましたのでご報告いたします。

ご意見

対策

Q1. 職員の「あいさつ」について

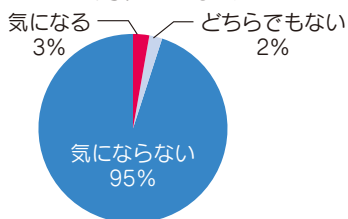


- ・あいさつは目があつたらしてくれ。
- ・すれ違った時のあいさつが少ない。
- ・言葉が聞き取りづらい時がある。

全職員があいさつできるような風土作りをしていきます。



Q2. 職員の「身だしなみ」について

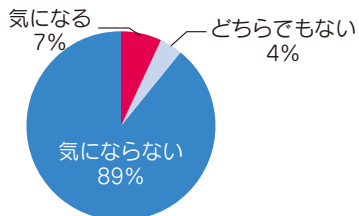


- ・化粧が派手。
- ・香水の匂いが気になる。
- ・髪の色が明るい。
- ・名札をつけてない。

職員同士で身だしなみをチェックし、社会人として、医療人として節度ある身だしなみを心がけていきます。



Q3. 職員の「説明」について

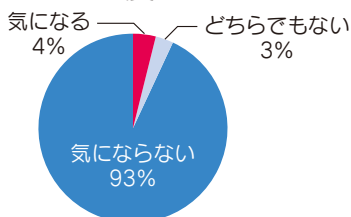


- ・質問した内容の返答に時間がかかる。
- ・専門用語での説明はやめてほしい。
- ・障害に合わせた説明をしてほしい。
- ・職員によって説明が違う。

患者さまへのご質問に速やかに対応・説明を行うよう心がけます。また、わかりやすいような説明を行います。



Q4. 職員の「態度」について

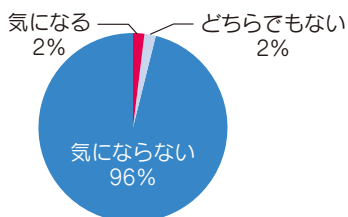


- ・忙しそうで話しかけにくい態度をとられた。
- ・冷たい態度をとられた。
- ・マスクをしているので笑顔がない。

患者さま、ご家族さまが声をかけやすい雰囲気作りをしていきます。感染予防等のためマスク着用している場合にも目線等配慮していきます。



Q5. 職員の「言葉遣い」について



- ・敬語を使わない、なれなれしい言葉遣いの人がある。
- ・丁寧すぎる言葉遣いの人がある。

当院では「はいおあしすよ」を提唱しています。再度職員同士で声掛けし意識できるようにしていきます。

は：はい
い：いかがですか
お：恐れ入ります
あ：ありがとうございます
し：失礼いたします
す：すみませんが
よ：よろしいですか
ご：ございます



このたびは、院内パトロールのインタビュー調査にご協力いただき誠にありがとうございました。皆さまから頂いたご意見を真摯に受け止め、当院に来て良かったと思っていただけるような、より良い接遇を行っていきけるよう、今後も活動を続けて参りたいと思います。