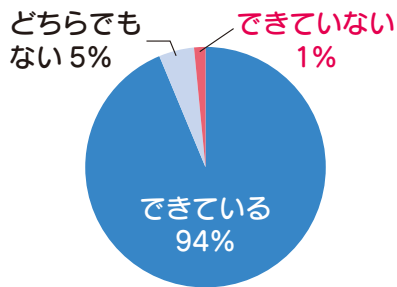




外来患者さま・ご家族さまの声

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接遇向上に向けて活動しております。その中で、平成 26 年 9 月から 1 月の期間に、院内パトロールを実施し、590 名の患者さま・ご家族さまのご意見を伺いました。今回、調査結果といただ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。

Q1. 職員の「あいさつ」ができていますか？



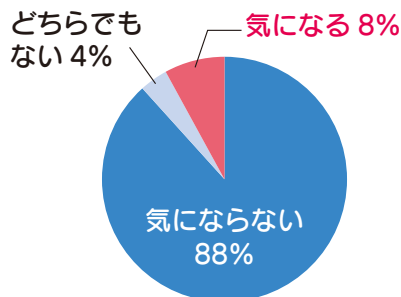
ご意見

- ・あいさつができていない人がいる。
- ・(職員が)100%あいさつをしてくれるわけではない。

対策

具体的にご意見の上がった部署に対してフィードバックし病院全体としてあいさつができる風土づくりを行っていきます。

Q2. 職員の「説明」で気になることはありますか？



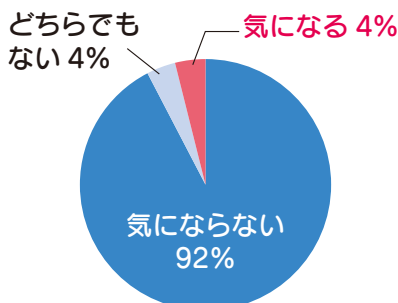
ご意見

- ・専門用語を使わないでほしい。
- ・説明が事務的。

対策

スタッフの立場からではなく、「患者さま・ご家族さま」の立場に立ったわかりやすい説明を推進していきます。

Q3. 職員の「態度」で気になることはありますか？



ご意見

- ・人によって態度が違う。そっけない人がいる。
- ・忙しそうで声をかけにくい。

対策

日頃より忙しさを態度に出さないよう心がけ、患者さまが声をかけやすい雰囲気作りや、こちらからの声かけが行える風土づくりを目指して活動していきます。

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。皆さまからいただ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ただけるよう今後も活動を続けてまいりたいと思います。

