

外来患者さま・ご家族さまの声

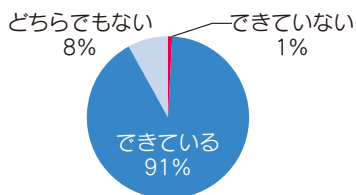


当院では、各部署の接遇リーダーを中心に職員の接遇向上に向けて活動をしております。その中で、平成27年7月に院内パトロールを実施し、668名の患者さま・ご家族さまのご意見を伺いました。今回、調査結果といただいたご意見について対応を検討しましたのでご報告いたします。

ご意見

対策

Q1. 職員の「あいさつ」について

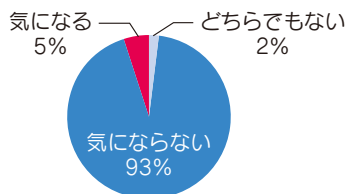


・挨拶をする人としていない人がいる。

ご指摘があった部署に対して意見を戻し、全職員が挨拶できるようにしていきます。



Q2. 職員の「身だしなみ」について



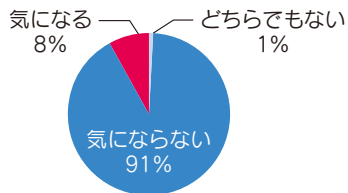
・名札の氏名が見えない。
・髪の色や化粧が明るすぎる。
・香水やたばこの臭いが気になる。
・髪型が気になる
・白衣や靴が汚れている。



当院で、定期的実施している身だしなみのチェックを強化し、医療人として清潔感のある身だしなみを心掛けていきます。



Q3. 職員の「説明」について

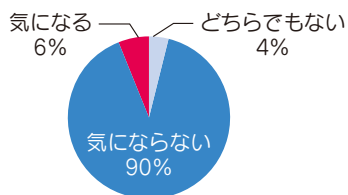


・専門用語を使わないでほしい。
・何度も同じことを聞かれるが、職員間の情報共有ができていないのか疑問。
・早口で分かりにくい。

患者さまやご家族の方の立場に立った、分かりやすい説明を行います。



Q4. 職員の「態度」について

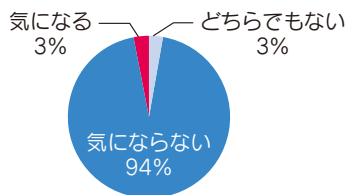


・忙しそうで声をかけにくい。
・マスクをしているため、表情が分かりにくい。また、聞き取りにくい。
・私語が気になる。
(エレベーター内、廊下)

忙しさを態度に出さないように心がけ、患者さまやご家族の方が声をかけやすい雰囲気作りをしていきます。



Q4. 職員の「言葉遣い」について



・不適切な敬語を使っている。
・職員間での呼び方が気になる。

当院で提唱している「はいおあしすよ」を全職員に徹底していきます。

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



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。