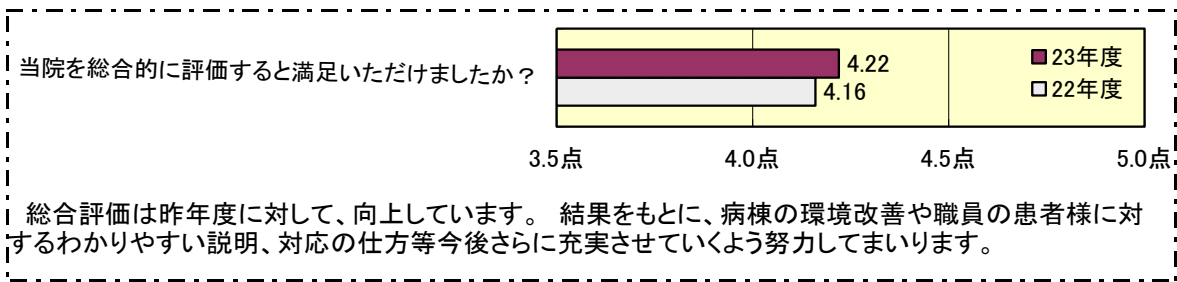
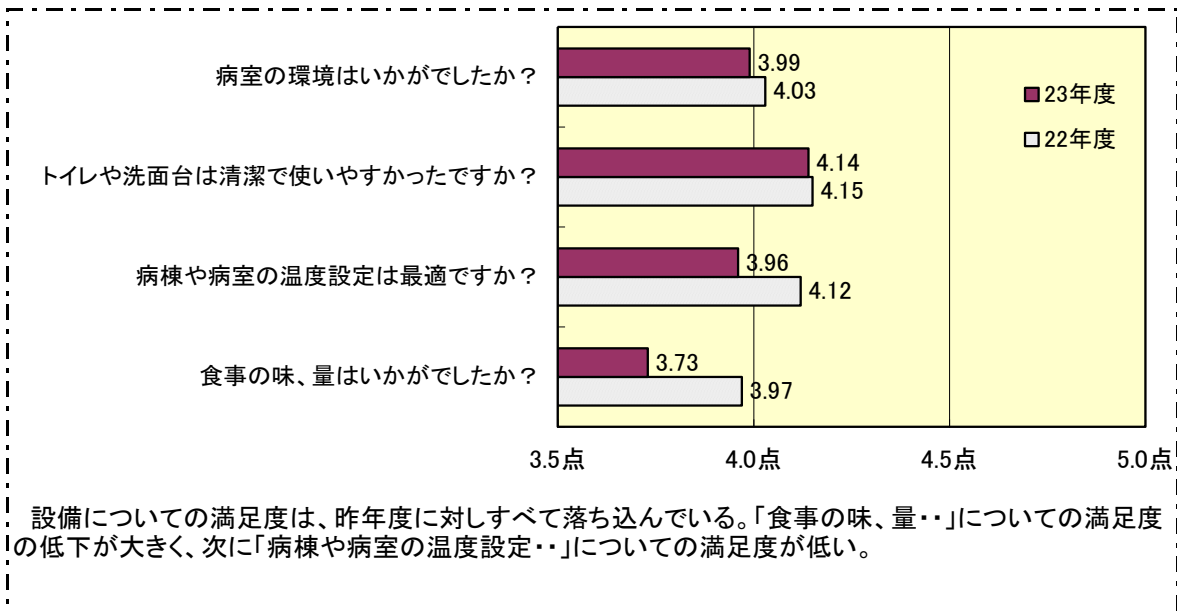
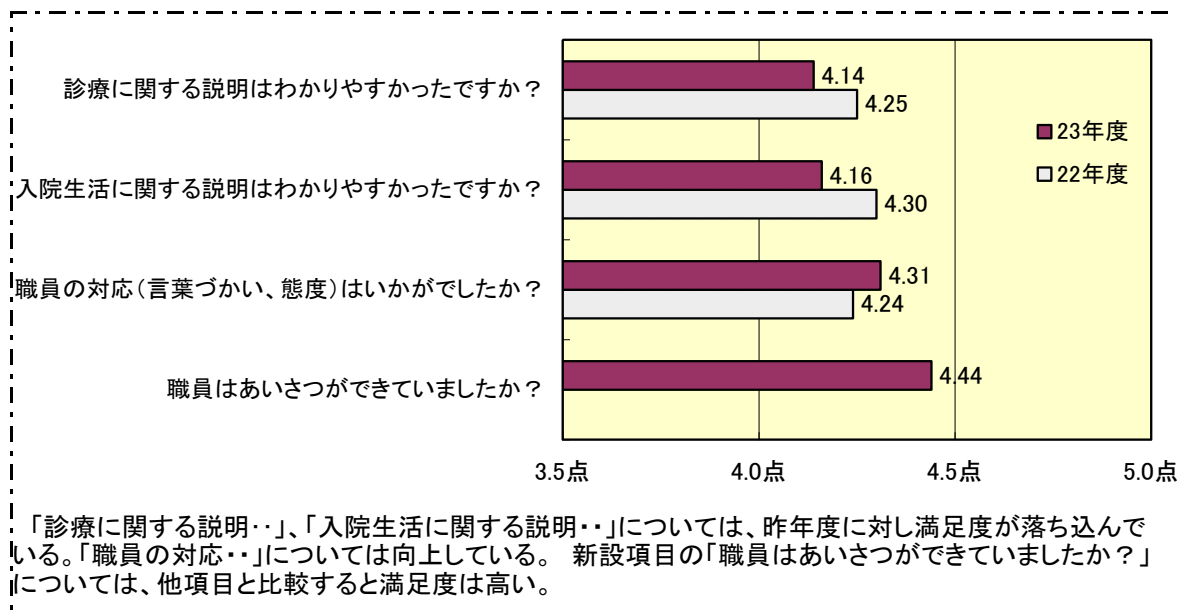


平成23年度患者満足度アンケート結果報告 及び、改善状況と取り組み報告

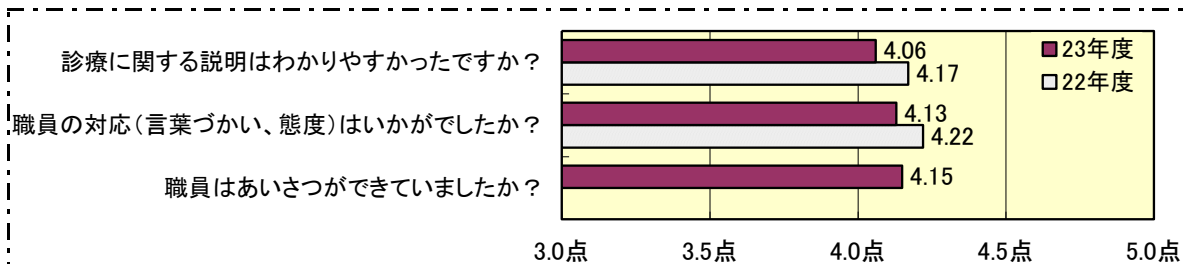
■平成23年度 患者満足度アンケート結果(入院)

10月11日(火)～28日(金)の18日間、入院患者様73名からアンケート回答いただきました。
ご協力ありがとうございました。

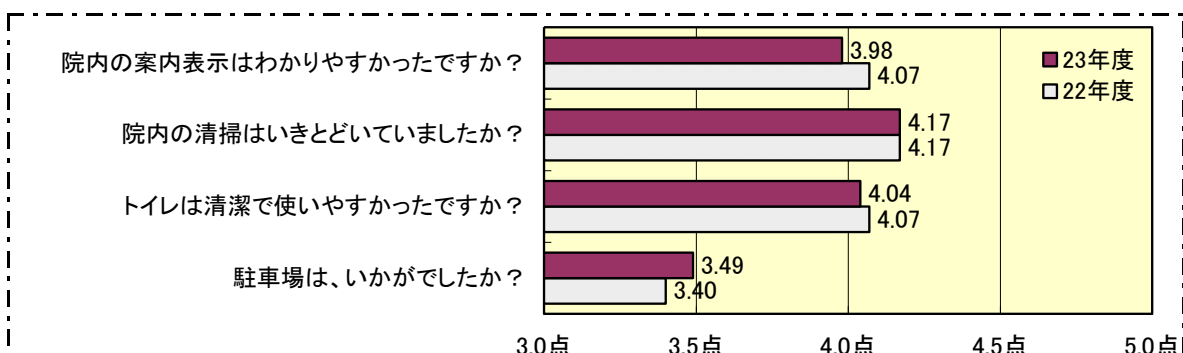


■平成23年度 患者満足度アンケート結果(外来)

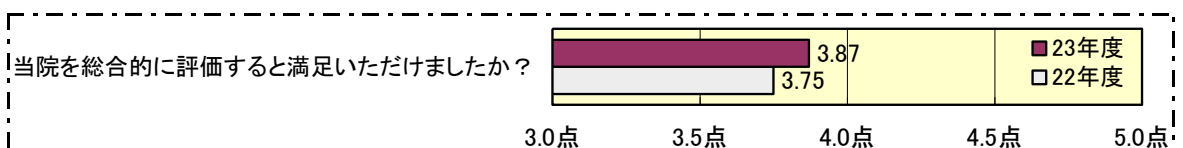
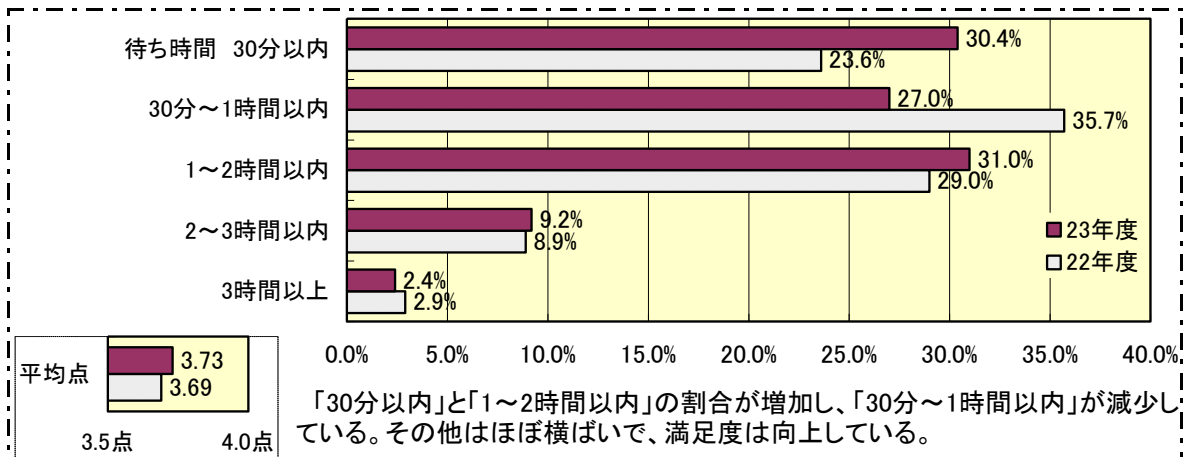
10月3日(月)～7日(金)の5日間、外来患者様419名からアンケート回答いただきました。
ご協力ありがとうございました。



接遇については昨年度に対し満足度が落ち込んでいる。新設項目の「職員はあいさつができていましたか？」については、他項目と比較すると満足度はやや高い。



「院内表示はわかりやすかったですか？」「トイレは清潔で使いやすかったですか？」についての満足度は落ち込んでいる。「院内清掃は…」横ばいで、「駐車場は…」については向上しているものの、最も満足度は低い。



総合評価は昨年度対して、向上しています。接遇についての満足度は落ち込んでおり、職員の患者様に対するわかりやすい説明、対応の仕方等今後の課題となりました。また駐車場利用や待ち時間への配慮等も引き続き行ってまいります。

平成 23 年 1 月、1 階トイレを様式トイレに、

平成 23 年 6 月には、南側駐車場の改修を行いました。



1 階ロビーのトイレ



横断歩道



進入禁止の表示



身障者用駐車場

職員の接遇向上のため平成 23 年度は、病院全体の総合接遇目標を『接遇力を身につける』とし、部別目標、部署目標の統一化を図る取り組みを行いました。

平成23年度 接遇目標の取り組み

総合目標		接遇力を身につける			
部別目標	看護部	接遇力を向上させる	診療技術部	相手の心に届く対応をしましょう	
	センター	知っている接遇ではなく、できる接遇の充実をはかろう	事務部	思いやりのある接遇	
統一取り組みテーマ		部署目標(抜粋)			
6月～8月	自分から明るい笑顔で挨拶をしましょう	透析室 臨床工学科	6月	誰にでも笑顔で挨拶しよう！	
			7月	大きな声で明るい挨拶をしよう	
			8月	丁寧な対応を心がけましょう	
9月～11月	言葉づかい	地域連携室	9月	思いやりのある言葉づかいを心がけよう	
			10月	やさしく明るい言葉づかいを！	
			11月	正しい敬語を使いましょう！	
12月～2月	態度	医事課	12月	優しい表情・・・その後「ニッ！」	
			1月	状況を考えた対応をしよう！	
			2月	聞く・伺うを意識した行動をしよう！	
3月	あいさつ	薬剤科	3月	自分から進んで挨拶します	