

7 記入意見及び対策

- 意見**
- ①外来の環境について
 - ・時計が足りない
 - ・ロッカーがない
 - ・廊下が寒い
 - ②待ち時間が長い
 - ③食事内容・量・味付けについて
 - ・おかずが硬くて食べられない
 - ・汁ものが少ない
 - ④接遇面について
 - ・事務的すぎる
 - ・言葉づかいが気になる
 - ・患者目線で対応してほしい

対策 (委員会で検討し、実施しているもの)

- ①外来にロッカーを設置し、時計も増設しました
ストーブを増やし、膝かけ用のタオルを準備しました
- ②待ち時間に対しては、混雑時、医師や会計スタッフを増員して対応しています
- ③嗜好調査の実施回数を増やします
患者様へ直接聞き取りをして、素早い対応をします
- ④各部署で自分たちの対応を振り返り、接遇の向上に努めています

【まとめ】

今回、共済病院で第一回の患者満足度調査を実施して、皆様からご指摘や励ましの言葉を頂きましたことに感謝を申し上げます。

皆様から頂いた意見を参考に、解決可能項目に対しては実施させていただきました。しかし、まだ多くの課題が山積しています。院内の各部署でそれぞれが与えられた課題に検討を重ね、また病院全体で共有し、皆様に満足して頂けるように努力をしていく所存です。新病院への期待と励ましの言葉は職員全員の気持ちを引き締めました。地域の皆様の共済病院に対する期待に応えることができるよう一層の努力をしたいと考えています。

今後も忌憚のないご意見を頂戴できれば幸いです。

私の仕事について

外来 竹内尚子

私は以前、病棟でヘルパーとして勤務していましたが、現在は外来で看護補助の仕事をしています。

病棟と外来では、看護補助といっても仕事の内容で大きな違いがあります。

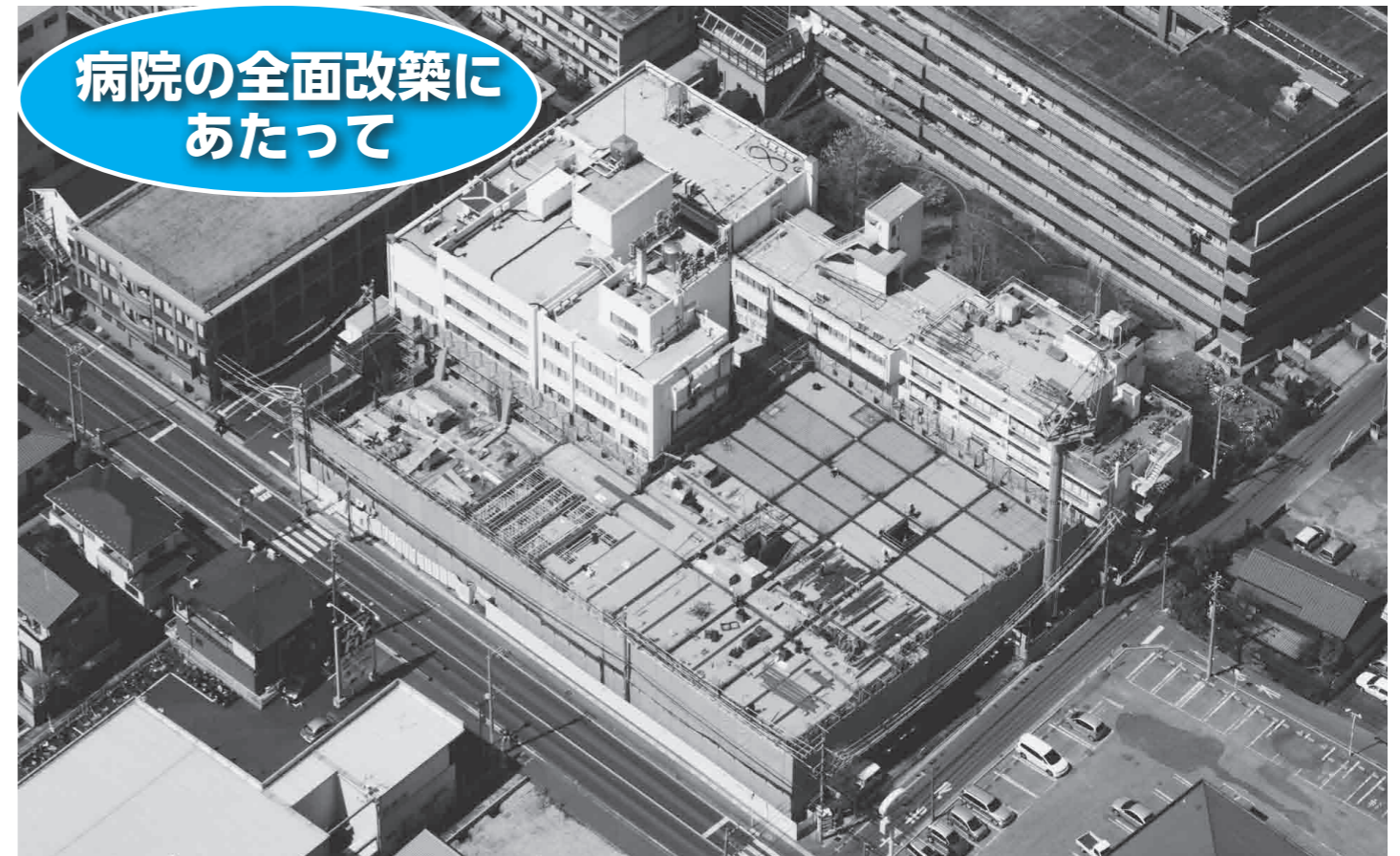
病棟では、入院している患者さんの入浴や食事・排泄などの介助が主な仕事ですが、外来は看護師さ

んのお手伝いやシーツ交換・伝票整理など事務的な細かい仕事等いろいろあります。

その中でも、患者さんを検査の案内でお連れする時「いつも元気がよくていいね」、「この前より痛みが少し和らいだよ」など患者さんとの少しの会話の中で、私自身とても嬉しい気持ちになります。

これからも、いつも笑顔を絶やさずに明るい雰囲気の外来になるように私自身頑張っていきたいと思っています。

病院の全面改築にあたって



当病院では、現在建物の耐震化のため全面建て替え工事を行っておりますが、工事も順調に進んで、本年10月頃には新しい病棟で業務を開始することが出来る見通しとなりました。

この事業を実施するにあたって、私共は始めに、この度の全面改築がただ単に古い施設を新しくするだけにとどまらず、患者さんは勿論、ここで働く人にも優しく親しめるものにしようという基本目標を定め、その方法を設計デザインにどう活かすか検討を重ねて参りました。

病院とは、一口に言えば「疾病や疾患に対して医療を提供し病人を収容するところ」と定義されますが、それでは無機質な収容施設になってしまいます。

そこで、患者さんに安らぎや親しみを持って戴くにはどうしたら良いか職員皆で検討した結果、初めてこの病院に来てくださった方にも分かりやすい部

屋の配置・動線を基本に各待合スペース等患者さんの留まる所には出来るだけ自然光を取り入れ、また明るく柔らかい色彩で装飾することにいたしました。

また、病院に初めて来られた方は外来待合所で診断の付くまで不安な時間を過ごされるのだと思います。

その様な時間を少しでも心穏やかに過ごせるように、待合所の壁面を利用して、絵画や写真等の展示スペースも取ることにいたしました。

しかし、なんと言っても患者さんに安らぎや親しみを感じていただくことの出来る最大の要因は、患者さん方と直に接する職員の接遇態度です。

私達は、病院が新しくなるこの機会に今まで以上に研鑽を積んで、患者さんも私達もこの病院に居る間は前向きに過ごせる環境作りに努めて参りたいと思います。

患者満足度調査結果報告

今年の冬は例年になく寒い日が続き、またインフルエンザ流行等で日々の生活で苦慮された方も多かったと推察いたします。

昨年秋から病院新築に向けて工事が始まり、患者様・ご家族様・来院されている皆様には大変ご不便をかけ申し訳なくこの場を借りてお詫びいたします。

さて、昨年10月に新しい病院に向けて、地域の皆様から安心と信頼を頂ける病院でありたいと職員の努力目標を知るために、第一回の患者満足度調査を実施いたしました。来院された多くの皆様にご理解とご協力をいただきありがとうございました。

調査結果がまとまりましたので、改めて調査内容と調査結果の一部を掲載し、ご報告とさせていただきます。なお、皆様のご意見に対し解決できるものから順次検討し、改善に向けて検討・実施をいたしております。



共済病院 環境委員会
委員長 室屋 和枝

1 調査内容

1 調査目標

患者様・ご家族の皆様からご意見をいただき、今後当院が地域の皆様の期待に添える医療・看護を提供するために活用する。

2 調査対象

当院に来院された患者様・ご家族の皆様

3 調査方法

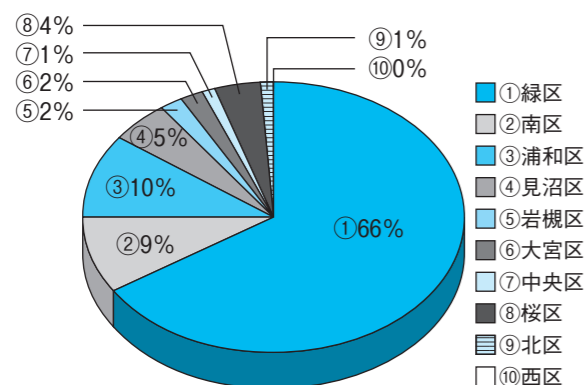
調査期間中、アンケート用紙を配布し回収箱に投函していただく

4 調査期間

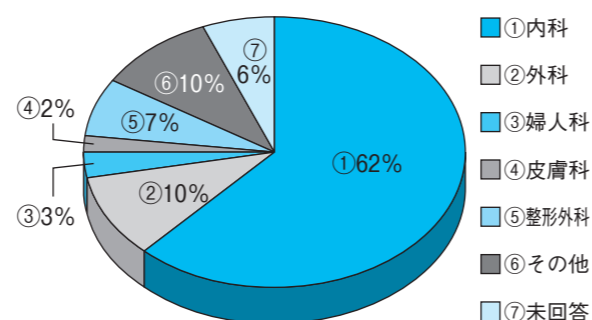
平成23年10月1日(土)～10月31日(月)

2 調査結果 (一部内容)

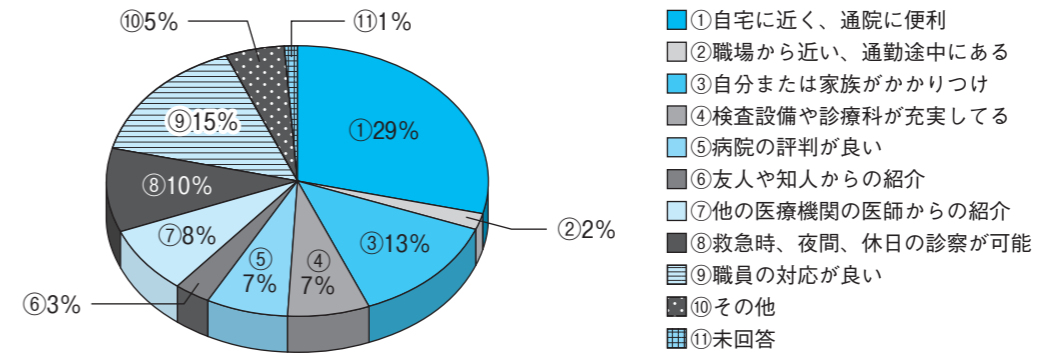
1 さいたま市別来院者数



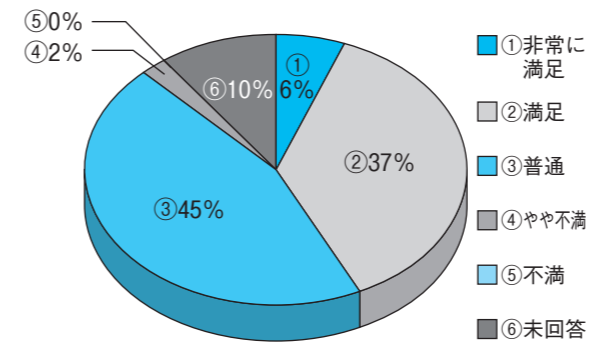
2 診療科



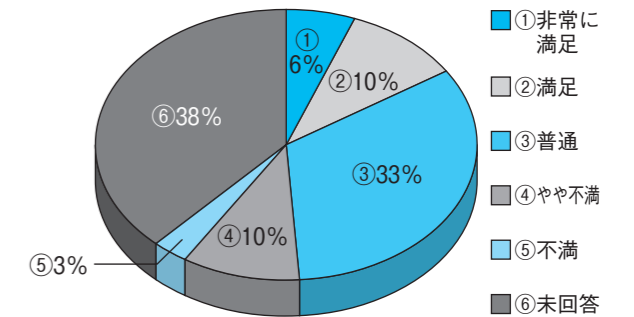
3 当院を選んだ理由



4 院内表示・掲示物のわかりやすさ



5 受付～診察までの時間



6 職員の対応・態度

