

患者サービスの向上に向けた取組みについて

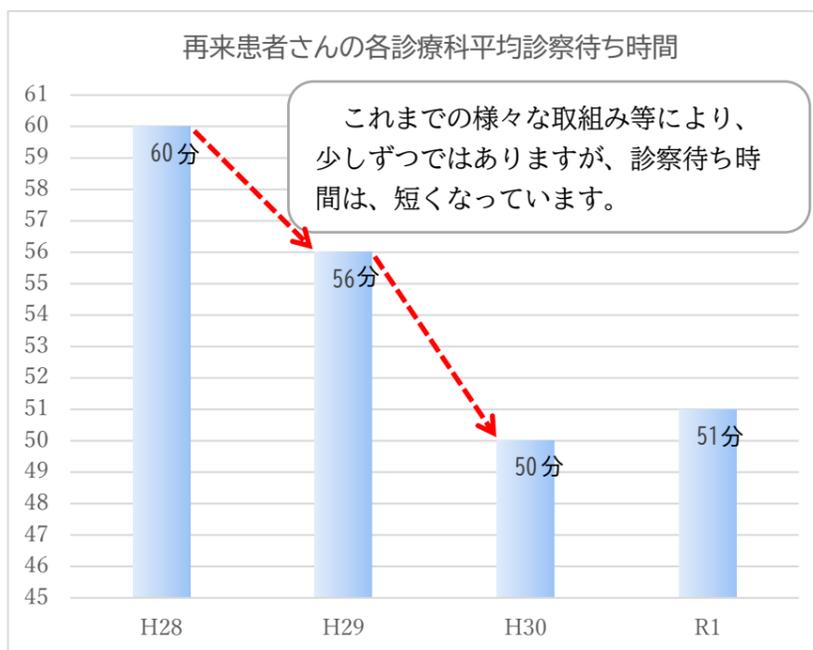
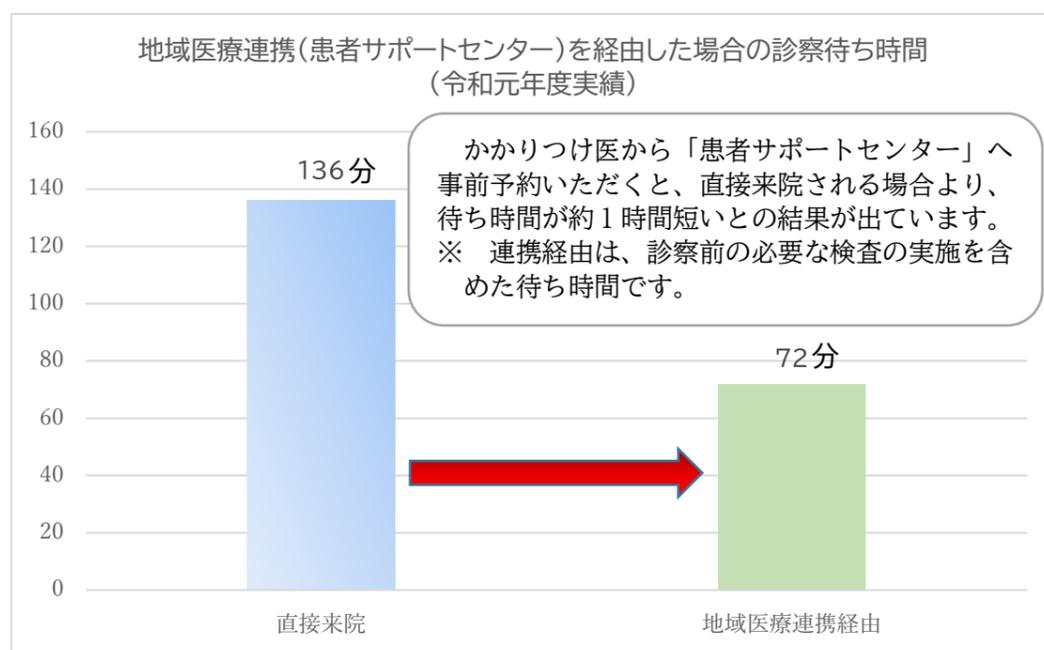
当センターでは、毎年「患者満足度アンケート調査」を実施し、患者さんのご意見を踏まえた、より良い病院づくりに取り組んでいます。今回は、昨年7月に実施したアンケート調査の結果を受け、当センターが改善に取り組んだ内容等について紹介します。

主なご意見① 【診察までの待ち時間について】

「待ち時間が長いので疲れる。」 「医療機関はどこもそうだが、待ち時間が長い。」

【改善に向けた取組み】

当センターでは、日頃から待ち時間の短縮に取り組んでいますが、検査結果が出るまでに一定の時間を要することや、患者さんの症状等によって診療時間が予定より長くなること等が原因で、待ち時間が長くなってしまっていることがあります。このようなことを踏まえ、引き続き、診察の予約時間の設定について検討を進めるほか、診察後の会計処理の迅速化に向け、処理手順等について見直しを行ってまいります。



主なご意見② 【病室の室温について】

「エアコンが効きすぎるなど病室内の温度調整が難しい。」 「冷房の温度が低すぎる。」
「同じ室内でも、空調の位置によって寒い場所や暑い場所があるので、患者の希望に応じて、ベッドを変えてもらいたい。」

【改善に向けた取組み】

患者さんの病状や好みによって差があるため、全ての患者さんにご満足いただける温度設定は難しいところですが、少しでも快適に療養していただけるよう、温度計を設置し、スタッフがこまめな温度調整を心がけております。



主なご意見③ 【プライバシーの確保について】

「次回の予約を、大きな声で説明される方がいます。他人に聞かれたくない内容もあるので、気を付けて欲しい。」 「診察の待合室での説明は、周囲の人に筒抜けで困る。」

【改善に向けた取組み】

耳の遠い方など、大きな声での説明が必要な方には、別室へご案内し、説明を行うようにしました。

主なご意見④ 【院内の場所がわかりづらい】

「高齢者一人だと検査の流れがわかりづらい。」 「年寄りには迷路のようで困る。」 「院内の案内表示がわかりづらい。」 「トイレの場所がわかりにくい。」

【改善に向けた取組み】

特にご意見の多かった、エスカレーター的位置や麻酔科外来（4階）までの案内表示を変更しました。また、案内を担当する看護師の配置時間を延長し、患者さんへの声掛けや案内を積極的に行っています。



4階エレベーターホール前（麻酔科・ペインクリニック外来の案内サイン）



1階総合案内前の様子

当センターは、今後も、皆さまのご意見を参考とさせていただきながら、サービスの向上に取り組んでまいりますので、引き続き、ご支援とご協力をお願いします。