

みんなのコエ

minna no koe

医療法人さとう記念病院
患者満足度委員会 広報誌

Vol.
2
2023.11

ご自由にお持ちください

CONTENTS

- ・皆さまからのご意見への回答
- ・入院アンケート調査結果



皆さまからのご意見への回答

前月号に引き続き、患者さんから頂いたご意見・ご回答を掲載いたします。
今回掲載分は、7月から9月に頂いた内容となります。

【良いご意見】

意見

長い間お世話になっております。
職員の方は、それぞれの持場で一生懸命に動かれ、親切な対応を下さる御様子など待ち時間に感じとれます。

本当に真剣で優しい対応を下さる担当の先生方、他の職員の方々、いつもありがとうございます。

この調子で頑張って元気でいてくれることを願い、通院に付き添って来ます。

回答

心温まるお言葉をいただき、誠にありがとうございます。
スタッフ一同、一人ひとりに優しい医療を心がけております。

患者さまにおかれましても、引き続き、担当医、職員共に健康のサポートをさせていただきます。今後とも、よろしく願いたします。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

意見

いつもうれしくありがたい思いでいます。
急な診察のお願いの連絡をしても、傾聴しては、丁寧不安を取り除いてくださるような電話対応には心も励まされます。
常に主治医との連携が取れていて、母の点

滴には、家族も不安なので受け入れていただいて、先生にも他スタッフの方にも本当にありがとうございます。話を聞いていただけの時間も、皆様方には忙しい中、私もそういう人になりたいと思っています。いつもありがとうございます。

回答

心温まるご意見をいただき、誠にありがとうございます。
当院の掲げているビジョン「地域に信頼される病院であり続ける」に近づけるよう、今後も職員一同、努力してまいります。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

意見

受付の方は大変丁寧に対応して頂き、感謝しています。

このような意見を受け付けていることは大変よい事と思います。

耳が痛い意見もあるかと思いますが、サービス向上の為、継続してほしいです。
がんばってください。

回答

心温まるお言葉を頂き、誠にありがとうございます。
でございます。

様々ご指摘をいただく中で、このような温かいお言葉は職員一同、励みになっています。

今後も、病院全体でみなさんに満足していただけるサービスが提供できるように努めてまいります。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

意見

この度リハビリで大変お世話になりました。入院生活は20年ぶりで一時はノイローゼになるのではないかと心配ばかりしていましたが、皆様方の温かい介護等で心配なく退院の日を迎えることができました。

介護は大変ですが、これからも皆様方のために頑張ってください。

本当にありがとうございます。今後、知人等で入院生活をされる方が有れば、是非当病院を紹介致します。

回答

心温まるお言葉を頂き、誠にありがとうございます。
でございます。

温かいお言葉をいただき職員一同、励みになっています。

今後も、病院全体でみなさんに満足していただけるサービスが提供できるように努めてまいります。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

意見

さとう記念病院には大変お世話になっております。

スタッフの対応に、医師の詳細な説明、こちらが倫理的に話を聞いても倫理的かつ一貫性のある言葉で優しく対応してくれることに本当に嬉しく思っています。

ただひとつ、不満があるとしたら、医師がこの病院を辞められたりするの、これは非常に困ることあります。今後活かして欲しい。

皆さまからのご意見への回答

回答

当院より医師が異動する際は、患者さまの不利とならないよう、「不便をかける患者さまにはご説明させていただき、後任者へ十分な引き継ぎを心がけてまいります。不安を感じられるかと思いますが、後任者も真摯な診療を心がけてまいりますので、引き続き当院をご利用いただければと思います。

貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。

【患者対応】

意見

親戚の人の足になり病院へ患者を届けたあと、1時間位して、もう終わった頃来ました。連れてきた人（患者）がいなかったので、事務の方に診察室に入って診察をうけているのかをたずねたところ、下の名前フルネームを聞かれました。とっさのことで、下の名前が出てこなく、答えられませんでした。事務の方は、フルネームが言えないのなら、取り次ぎませんか、きっぱり言われ対応のなさに愕然としました。あとからフルネームがわかったので伝えましたが、同時に教えてくれ、今は不在とのことでした。

回答

この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

日々多くの患者さまが来院されており、医療安全の観点より患者間違いを防止するため、苗字のみでの案内はできかねる場

面もございます。

ただ、該当職員の伝え方は、ご家族さまに寄り添った対応ができておらず、反省すべき課題であることを、該当職員には指導させていただきました。

また、今回いただいたご意見をもとに、職員全体でその場に適切な対応ができるように努めてまいりますので、今後ともよろしく願います。

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。

意見

先日、外来を予約受診しました。予約時間10分前に受付し、待ち合っていると、看護師が年配男性に「〇〇さん予約時間より1時間早く来られていますか、何かありましたか？」と聞くと「特にない、ただ急いでいるから早く来て待っている」と答えました。すると、変わったことがなければ良いんです。では早く来られているので、早く呼びますね。」と伝えていました。私は早く来て待っていて呼ばれるなら、予約は要らないし、先着順では？と疑問に思いました。その後、1人呼ばれ、私の予約時間は30分過ぎていましたが、次に呼ばれたのはその男性でした。結局私は、その男性の後に呼ばれました。私は多少時間に余裕をもち、受診していましたが、その後予定もあつたため、急ぎ会計、薬局を済ませ、モヤモヤした気持ちで病院を出ました。急患や診療内容、高齢の方など事情で、時間や順番が

回答

ズれることは理解出来ます。男性への配慮をされたのかもしれませんが、他の患者にもそれぞれ都合があると思います。都度、確認できないからこそ、時間は守ってもらいたいです。何時間も待たされたわけではありませんが、一方のみの親切？配慮？でモヤモヤし、残念な気持ちになりました。

この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

現在、外来フロア全体で、待ち時間への配慮へ積極的に取り組んでいるところです。緊急度・重症度に応じて優先して対応する場面もありますが、全ての患者さんに対して平等なご案内ができるように、看護部・事務部ともに連携し、フロア全体で努力してまいります。

この度、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。



皆さまからの「ご意見」への回答

【「ご意見」への回答】

意見 おみまいの時間がもう少し増やしてほしい。

1日2組では、なかなかとれない。
2〜4時も仕事している人にとっては、きびしい。

回答 この度は、「ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。」

患者さまの心身における健康を第一に考えており、その面においても面会の必要性を承知しています。
感染状況に合わせ、緩和していくことを随時検討していますので、感染状況が落ち着くまで少しお待ちいただければと思います。
貴重なご意見ありがとうございました。

意見 大変お世話になってます。こちらの病院では「小児科」がないのですが、もし、小学生の子供が体調を崩した場合には、診ていただけないのでしょうか？

本当は「小児科」があれば、母の通院時に思っています。

回答 現状、当院には小児科医が在籍していないため、今すぐの新設は難しいですが、貴重なご意見として今後に活かしてまいります。

基本的には、高校生以上が一般内科の対象となります。
ですが、耳鼻科、整形外科、眼科等の専門

外来につきましては、高校生以下のお子様におかれましてもお受けしております。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

意見 ・診察券がなくても受付できるように欲しい（バーコードなど）

回答 ・待合の本が復活して欲しい
貴重なご意見ありがとうございます。
診察券について、お忘れの際には、受付窓口にお声かけいただければ、職員が受付させていただきますので、遠慮なくお声掛けください。また、紛失時の再発行も承っております。

待合の本について、今回のご意見をきっかけに本の見直しをすることとなりました。
新たな設置についてはこれから準備してまいりますので、今しばらくお待ちください。

意見 何ヶ月に1度受診しています。

足が悪く、座面の高いイスに座りたいのですが、木製の物しかなく長時間座っていると、おしりが痛くなるので、座面に何か敷いてほしいと思います。

回答 この度は、「ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。」

快適に過ごしていただけるよう、新たにクッションを購入し、対策をさせていただきます。

これからも、何かご不満な点、疑問や不安などありましたら、いつでもお声かけください。
今後ともよろしく願います。

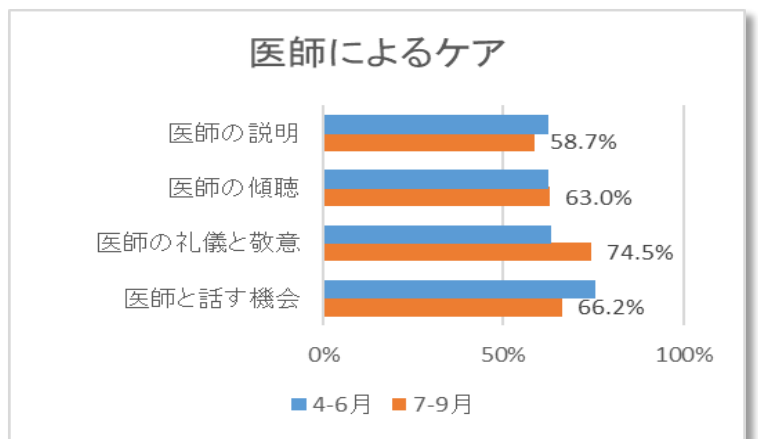
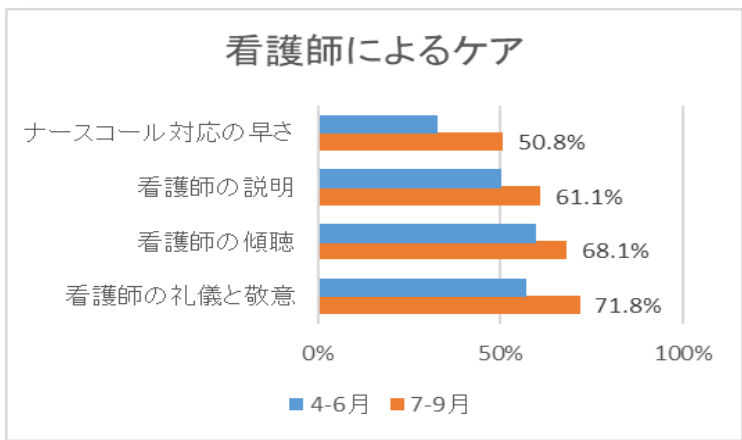
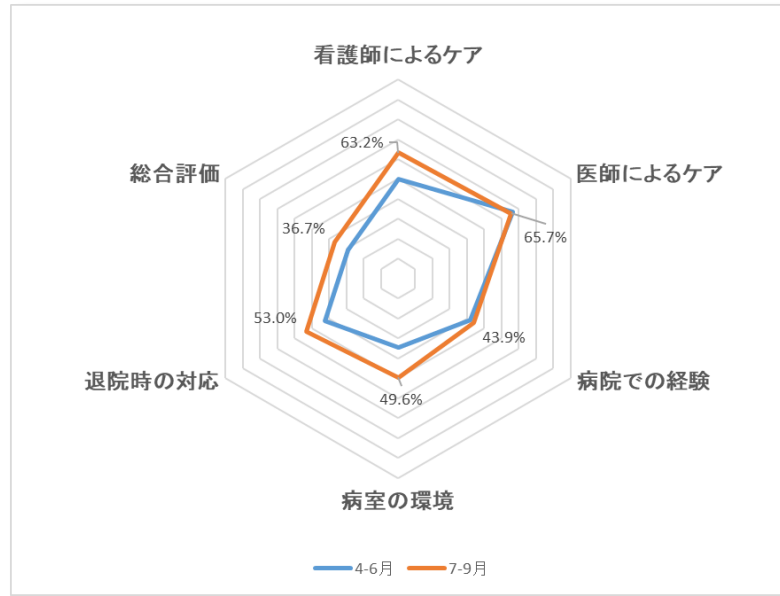
たくさんのご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。改善すべき点多くある中で、患者さんやご家族さまからいただく温かいお言葉は、職員の励みになっております。この場をお借りして御礼申し上げます。

次号は10月以降のご意見を掲載予定としております。当院に対するご意見がありましたら、外来待合フロアに設置してあります「ご意見箱を、遠慮なくご利用ください。」



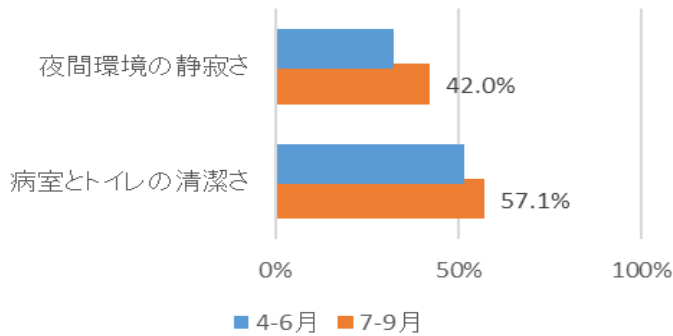
入院アンケートPX調査のご報告

前回に引き続き、当院で実施している患者経験価値アンケート(PX調査)の結果を報告させていただきます。
 今回掲載分は、7月～9月までの3ヶ月間の調査結果となります。
 前回のアンケート結果を活かし、「ナースコール対応強化月間」を実施しました。
 より患者さんに近い場所での看護が行えるように、病室近くに電子カルテを置くなど工夫し、各病棟で環境づくりを行いました。
 この活動も踏まえ結果をご確認いただければと思います。

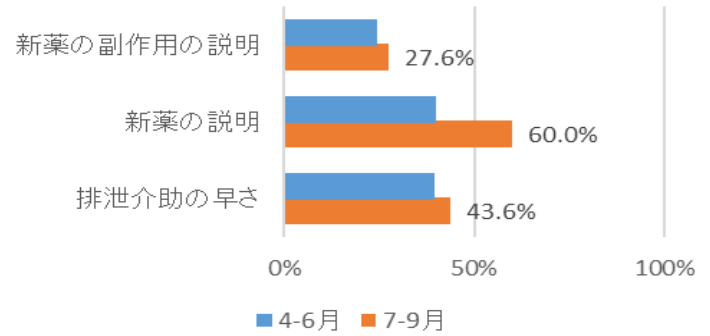


入院アンケートPX調査のご報告

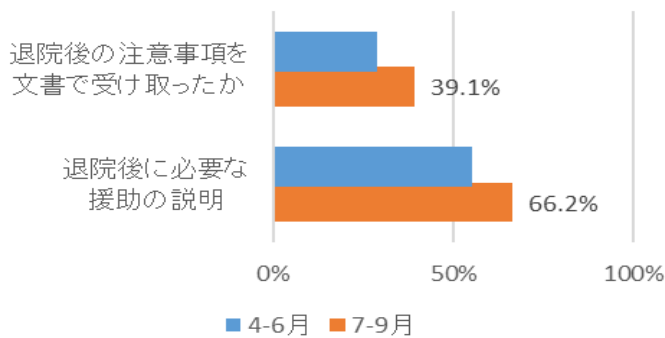
病室の環境



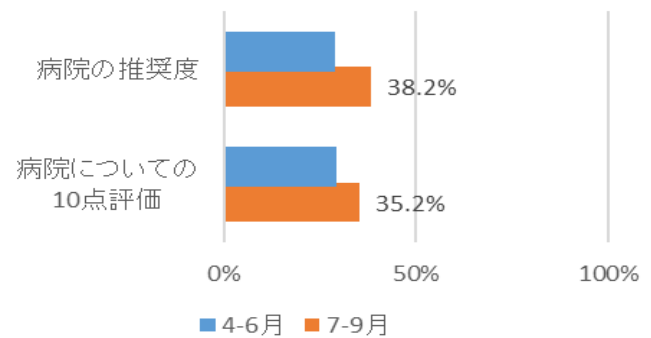
病院での経験



退院時の対応



総合評価



アンケートは引き続き、1病棟・回復期リハビリ病棟を中心に実施しています。

今回の結果を踏まえ、当院では、**患者さま・ご家族様への説明・退院支援に強化**して参ります。

退院支援に関しては、現在回復期リハビリ病棟を中心に「退院のしおり」を作成しています。

退院後も不安なく生活を送れますように、入院時から適切な支援をさせて頂きたいと思いをします。

入院生活はより、ストレスや不安が多くなると思いをします。

些細なことでも大丈夫ですので、何か不安なこと等ありましたら、お気軽に当院スタッフにお声かけください。

アンケートにご協力していただいた皆さま、ご協力ありがとうございます。

この場をお借りして、お礼申し上げます。



PX向上に向けて院内の取り組み

第2弾！ 接遇研修を実施しました！



事務部門を中心に、行なっている接遇研修の第2回目を実施致しました。今回は「敬語」についての研修です。敬語は、「どの立場の人に使うのか」「主語がだれか」によって、適切な敬語が異なってきます。電話対応に関しては、耳からの情報だけでコミュニケーションをとるため、適切な敬語を使い相手に敬意を伝える必要があります。

適切な敬語を身につけるためには、声に出して練習をすることがまずは大切というお話がありました。とある事務部門では、朝礼時間に「敬語に慣れよう」という目標を立てて、敬語練習の時間を設けて日々精進しています。少しずつですが、良い影響の輪が院内に広がっていくことを願っています。



外来アンケート開始します！

2023年12月より外来アンケートを開始予定としています。

当院は「地域に信頼される病院であり続ける」ことを理念に掲げています。さらに患者さんやご家族さまからの信頼を得られるように、今年度より、患者さんの当院での経験を、よりよい経験として提供できる体制へ改革を図っていきます。また、ご意見箱や満足度調査を強化し、職員への考え方の啓発や調査体制の改革を行っていくことで、一人ひとりに合わせた医療サービスを提供することを目標にしています。

そのため、外来でもアンケートを実施することで、職員への考え方の啓発や調査体制の改革に繋がっていきたいと考えています。ご協力の程、よろしくお願いいたします。



ACCESS MAP

- JR姫新線/勝間田駅 下車 徒歩15分
- 中国自動車道/勝央インターから 3分
- 美作共同バス/さとう記念病院前 下車
- 美作共同バス/黒土上 下車 徒歩5分



〒709-4312 岡山県勝田郡勝央町黒土45番地
TEL 0868-38-6688 FAX 0868-38-6693