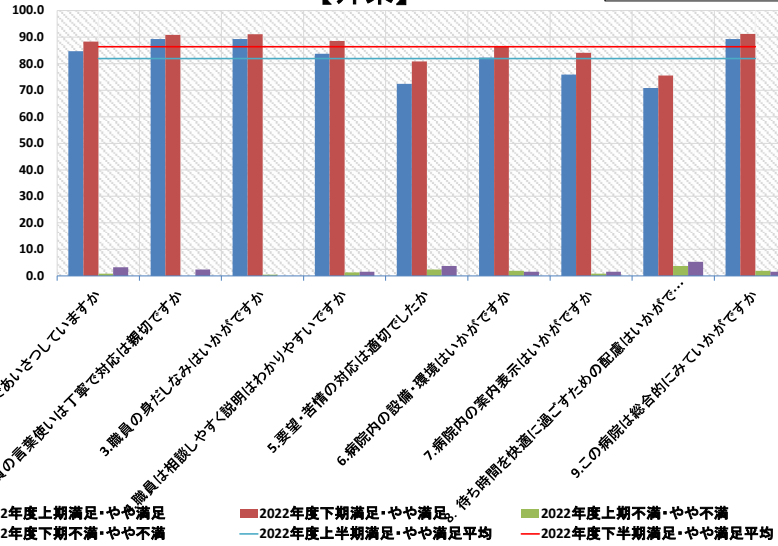


【外来】

アンケート回答数・・・133



改善が必要な項目

今回のアンケートの結果、下記の点が特に改善が必要な点としてとらえ、改善に向けて取り組みます。

これまでの取り組み

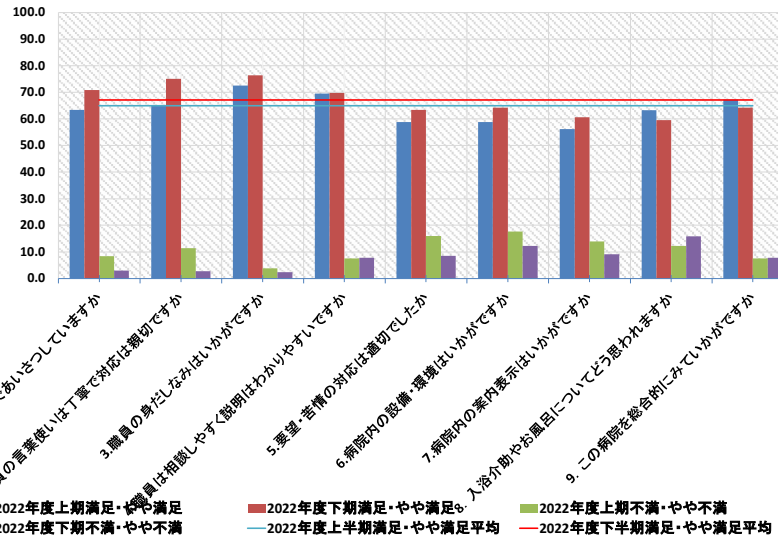
5. 要望・苦情の対応について、待ち時間が長いについて
Wi-Fiや雑誌、無料お茶の提供、診察待ちの工夫など待つことの苦痛に焦点をあてて取り組んでいます。

今後の方針

これまでの取り組みの振り返りを行います。さらなる苦痛の軽減の取り組みがないか検討していきます。また、実際の程度お待ちになっているのかを把握するため、待ち時間調査を継続して実施。分析し待ち時間の快適さを高めていきます。

【入院】

アンケート回答数・・・146



改善が必要な項目

今回のアンケートの結果、下記の点が特に改善が必要な点としてとらえ、改善に向けて取り組みます。

これまでの取り組み

<外来・入院>1~4. 接遇に関する項目について、全職員を対象とした接遇研修を行い、意識の向上をはかっています。

今後の方針

接遇意識と実行力の向上を図るため、教育委員会と連携し接遇研修5回シリーズで実施しました。アンケート調査結果や研修アンケート結果から一定の効果がみられています。接遇研修をブラッシュアップしながら継続していきます。また、QC活動(部署のサービス・質を発展させる取り組み)も継続し活動の活性化を図っていきます。

<その他、ご意見・ご質問への回答>