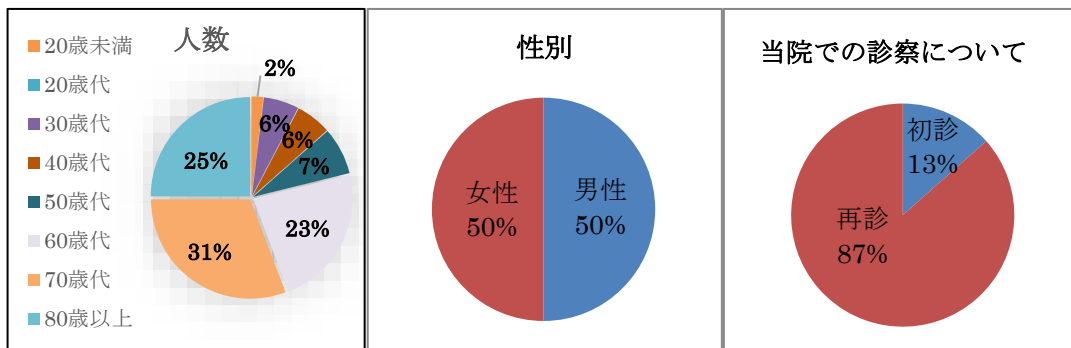


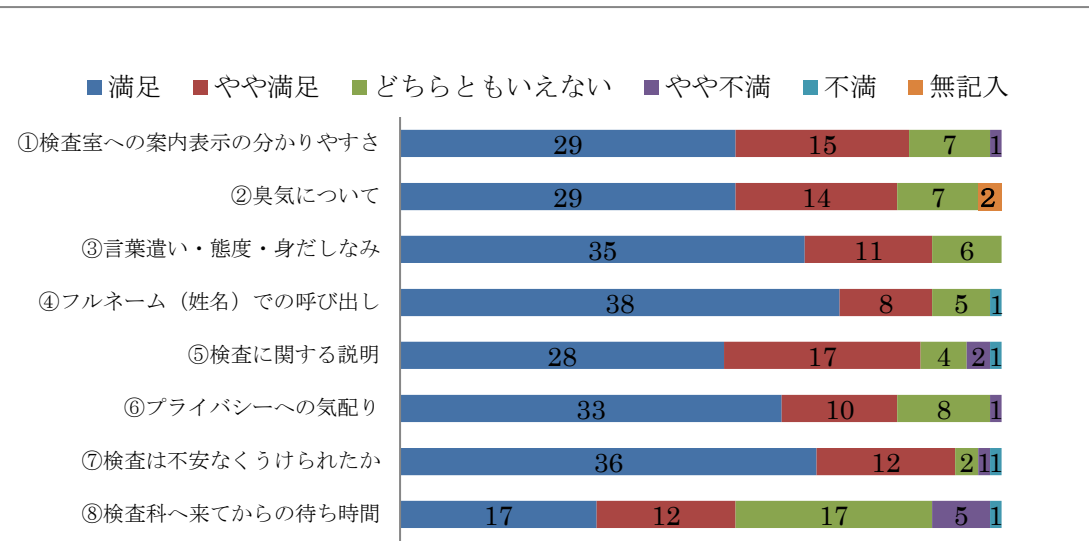
臨床検査科（医療技術部）

実施日；2020年8月11日（火）、14日（金）
配布数；100枚 回収数；52枚 回収率；52%

〈今年度の結果〉



院内環境・技師の対応について



〈昨年の結果からの改善策 その評価〉

昨年は意見要望はありませんでした。5年前に待合室のイスを増設しましたが、まだ立って待っている患者さんがいる日もあります。スペース的にこれ以上のイスの増設は難しいため、引き続き譲り合いのご協力をおねがいするなどして改善できるよう努めていきます。

〈今回の結果からの改善（案）〉

日頃から患者さんを観察し、個々に合った対応を心がけていますが、対応についての意見がありました。今まで以上に患者さん1人1人に合った言葉遣いや配慮を行い、より一層思いやりを持ちながら業務に取り組んでいきます。

また、待ち時間に対する「不満・やや不満」の回答が前年度と比較して増加しました。日によっては混雑し、待ち時間が長くなってしまうこともあるので、少しでも待ち時間を短縮できるようにスタッフの配置を見直すなど、更なる改善に努めていきます。

〈今後の課題〉

アンケートの回収率は例年50%前後で推移しています。今後は、回収率を上げる為にも、患者さんの満足度の向上を目指す意識をスタッフ間で共有し、アンケートへの協力を積極的に呼びかけ、多くの患者さんの声を把握できるよう取り組んでいきたいと考えています。