

ぱーとなー 2008年9月 第82号

耳原総合病院の理念

- 耳原総合病院はこんな医療をめざしています
- **安全・安心・信頼の医療**
私たちは患者様とともに力を合わせて医療をすすめます
- **無差別平等の医療**
私たちは人権を尊重した医療をすすめます
- **患者負担の少ない医療**
私たちは室料差額はいただきません
- **地域とともに歩む専門職の育成**
人権感覚をもつ専門職を養成します

◎ 耳原総合病院の基本方針は「すべての方に 24時間 365 日、質の高い医療を、地域と共に提供し続ける」ことです



患者さま満足度アンケート結果

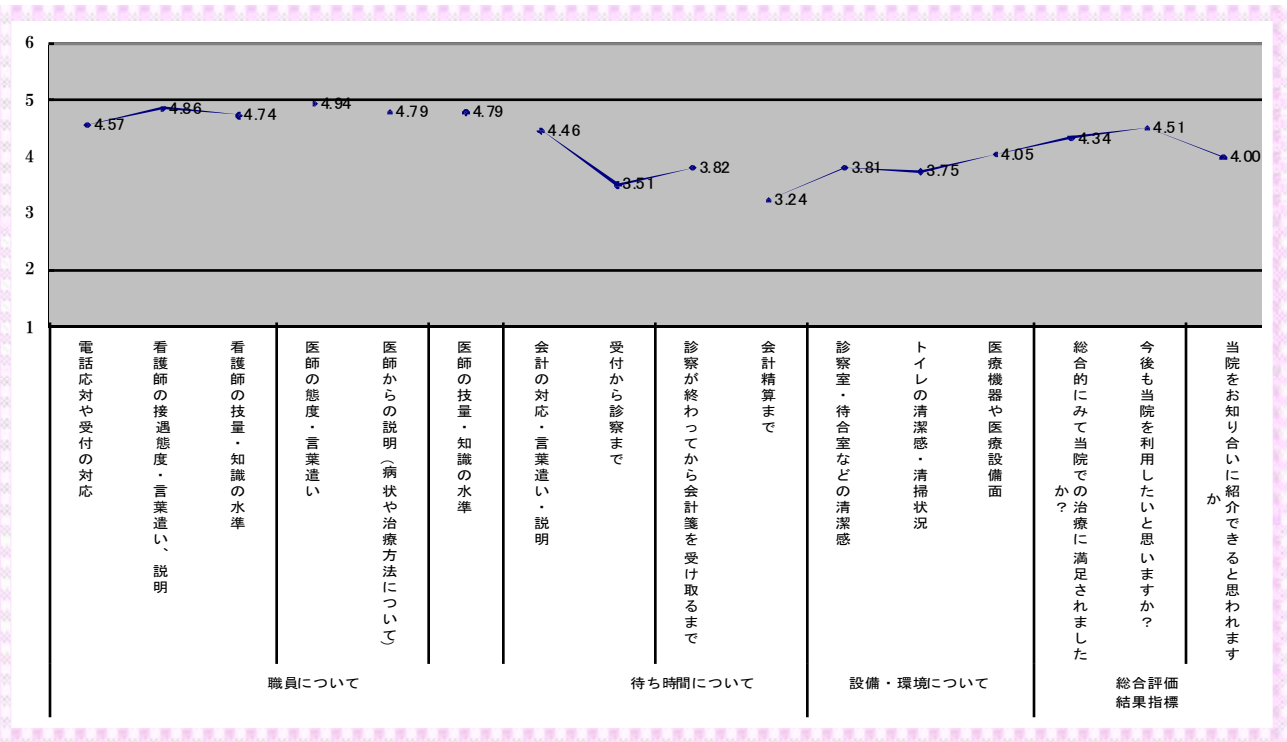
539名の方にご協力いただきました



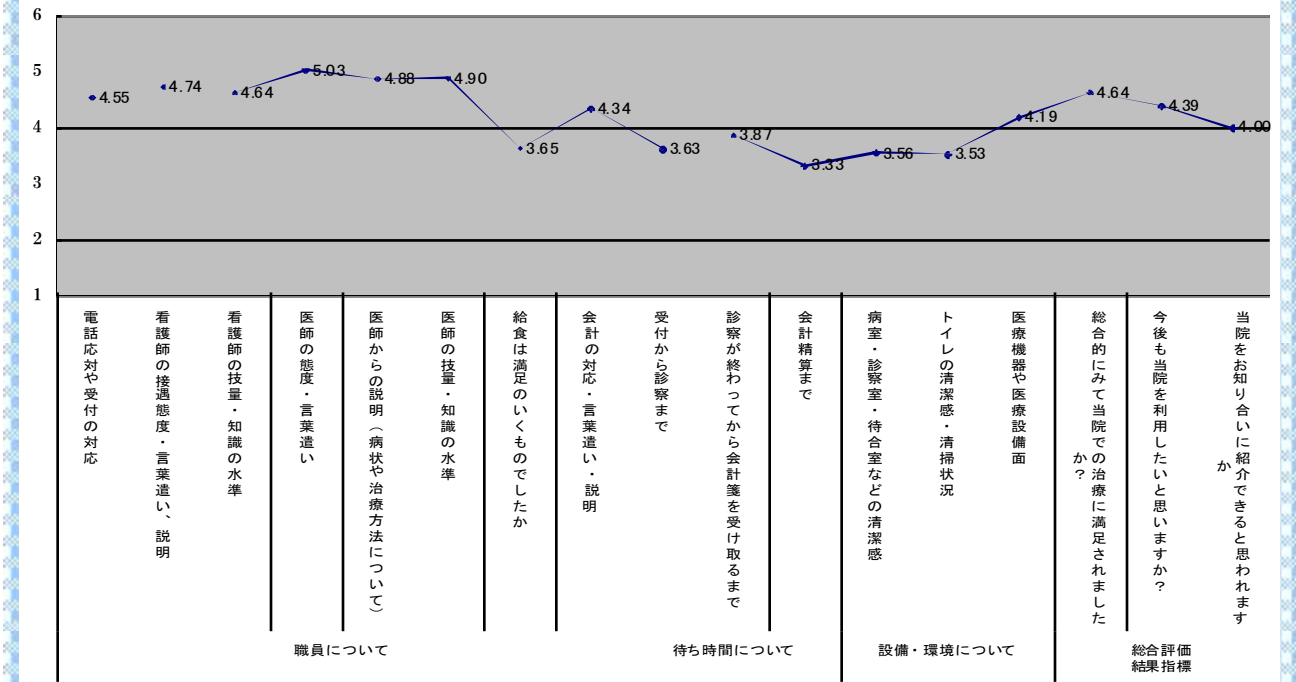
私たち医療法人同仁会の病院・診療所では「すべての方に 24 時間 365 日、質の高い医療を地域とともに提供し続ける」を基本方針としています。その実践として、受診される患者様が安心して納得のゆく医療を受けられるように、さまざまな情報を基に日々様々な改善に取り組んでいます。その一環として、患者様の生の声をお聞きする機会として、毎年「患者様満足度アンケート」を実施しています。今回は昨年 11 月に実施し外来患者様 399 件、入院患者様 140 件の計 539 件のご協力をいただきました。

このアンケートは項目ごとに 6 段階で評価していただき、それぞれの平均値を表したものです。これらの寄せられた声を真摯に受け止め、今後の同仁会の医療の質の向上を目指したいと思います。

外来・・・399 件



病棟・・・140 件



おもなご意見は・・・

大別すると以下の 4 点になります

- 施設環境をもっと整備して欲しい。
- 待ち時間を改善して欲しい。
- 全職員の接遇改善。
- 給食を改善して欲しい。

6段階評価

〈職員について〉

1・非常に不満 2・不満 3・やや不満 4・満足 5・満足 6・非常に満足

〈待ち時間について〉

1・非常に長い 2・長い 3・やや長い 4・普通 5・やや短い 6・短い

〈設備・環境について〉〈総合評価・指摘〉

1・全く思わない 2・思わない 3・あまり思わない 4・まあ思う 5・思う 6・十分思う

取りくんだ改善内容・・・

- 院内清掃の見直し。清掃委託業者と職員による院内ラウンドの実施。
- 外来のトイレへの温水洗浄便座の増設、便座クリーナーの採用、和式トイレから洋式トイレへの入れ替え工事の実施。
- 会計の待ち時間短縮については、前々年より適時会計窓口を増やし対応しています。また、待ち時間の状況把握のために現状調査を実施し改善に努めています。
- 接遇改善セミナーに職員を参加させました。
- 給食アンケートを実施し改善に努めています。



引き続き、改善に努力してまいりますので、よろしくお願い致します。

〒〒〒〒〒〒〒〒 耳原総合病院地域医療室 〒〒〒〒〒〒〒〒
 〒〒〒〒〒〒〒〒 電 話 072-241-0324 〒〒〒〒〒〒〒〒
 〒〒〒〒〒〒〒〒 F a x ①072-241-0208 〒〒〒〒〒〒〒〒
 〒〒〒〒〒〒〒〒 F a x ②072-241-0670 〒〒〒〒〒〒〒〒

☆☆☆お電話で患者さまのご都合に合わせ予約いただけます。

折り返しFAXにて予約票をお送りします。☆☆☆

☆☆☆事前にカルテを準備してお待ちします。

カルテ作成に必要な情報をFAXして下さい。☆☆☆

☆☆☆予約当日、患者さまが受診の際

① 保険証②診療情報提供書③上記予約票をご持参下さい。☆☆☆