

平成28年度 ご意見箱集計結果

平成29年7月12日

平成28年度も、『ご意見箱』にたくさんのご意見やご提案をいただきありがとうございます。皆様からのご意見やご提案を真摯に受け止め、日々改善を行っているところです。いただいたご意見に対し、対策等をホームページ(患者さんの声)にも掲載しておりますが、ご意見を分類しましたのでご覧ください。

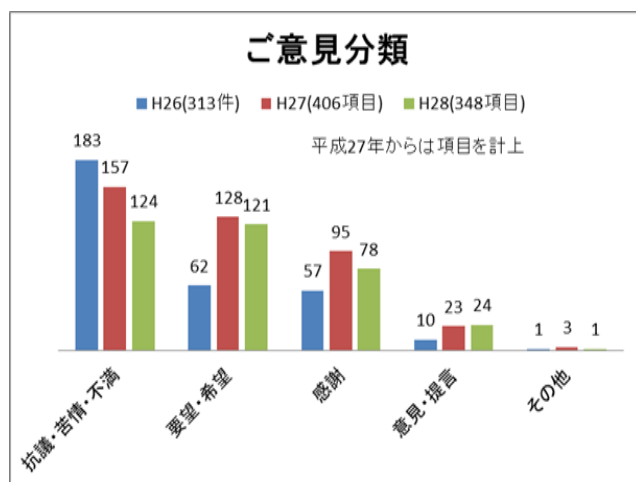


図1 ご意見の分類

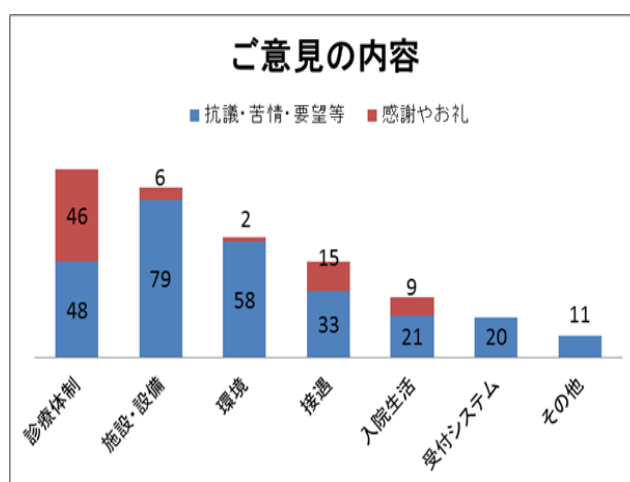


図2 ご意見の内容

《要約》

平成28年度の投函数は259枚で、348項目のご意見をいただきました。ご意見の分類(図1)では、抗議・苦情・不満や要望・希望に分類されるものが多くなっています。ご意見の内容は図2のように、それぞれの内容を抗議・苦情・要望等と感謝やお礼に分けて分類しています。診療体制、施設・設備、環境に関するご意見が多くなっています。そのうち診療体制では、半数が診療や看護に対する感謝の言葉でした。

診療体制：医師・看護師の親切な対応について、診療予約時間について

施設・設備：トイレ設備に関すること、廊下途中の休憩場所について

環境：室温に関すること、清掃に関すること

接遇：職員の挨拶に関すること

入院生活：給食に関すること、パソコン環境について

患者さんからのご意見で以下のことが改善されました

- ・患者さんの私物の洗濯代金の支払いが、入院費の支払いと一緒に出来るようになりました
- ・自動精算機の個人情報が見えなくなるよう、並ぶ列の位置を変更しました
- ・歯科口腔外科受診時に利用出来る歯磨き用洗面所を設置しました
- ・再来予約票の文字を大きく見やすいものに変更しました
- ・第一病棟と第二病棟の渡りローカの間に休憩用椅子を増設しました

皆様からご意見やご提案をいただき、よい病院となるよう一層改善に努めてまいります。

今後たくさんのご意見やご提案をいただきますようお願いいたします。

高知大学医学部附属病院 病院長