

患者満足度アンケート

ご協力へのお礼とご意見への対策について

2019年7月1日～31日の1ヶ月間、外来・入院患者さんを対象に患者満足度調査を実施致しました。ご協力頂き心より御礼申し上げます。

頂いたご意見につきましては、一例ではございますが以下のように早速改善に取り組んでおります。今後も、安全かつ安心な医療の提供で地域の皆様のお役に立てる様努力して参ります。

*待ち時間が長い。

⇒十分な診療を優先しているため待ち時間が長くなりご不便をお掛けしております。病状の安定されている方は近医への紹介も推進させて頂いております。診察医の増員も検討し、待ち時間の短縮に努めて参りたいと存じます。

*循環器の午後の診察、土曜日の診察を再開して欲しい。

⇒心臓カテーテル検査、治療の為午後は休診とさせて頂いておりますが、緊急の際には対応させて頂いております。また土曜日を休診とする事で平日の診療体制の充実を図っております。緊急の診察については対応させて頂いております。ご不便をお掛け致しますがご理解頂けます様お願い申し上げます。

*予約制の導入について。

⇒再来の患者さんだけでなく、新規来院の患者さんや救急対応も同時に行っているため、時間通りに診察を行う予約制の導入は現状では難しい状況にございます。今後医師の増員によって予約制を導入出来る様検討を続けて参りたいと存じます。

*医師の異動で担当医が変わってしまい残念。

⇒引継ぎを十分に行っております。転勤は大学病院との連携の為必要になります。ご理解頂けます様お願い申し上げます。

*医師の診察時の対応が悪かった。

⇒ご不快な思いをさせしまい大変申し訳ございません。改善を指導致しました。

*お名前での呼び出しについて。

⇒患者誤認・取り違え防止のため、確実にご本人と確認出来る様にお名前での呼び出しをさせて頂いております。生年月日の確認や顔写真の撮影にもご協力をお願い致します。

*トイレの洗浄部付近が汚い(排泄物が付着している)。

⇒ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。ご指摘ありがとうございます。見廻りを強化し、8月よりトイレ点検表に基づきチェック体制を強化しております。またお気づきの点がございましたらいつでもお近くのスタッフへお声掛けくださいませ。

*血圧計の後ろが見える椅子に座った際、血圧計の腕を入れる後ろが褪せていて汚れがびっしりと見えびっくりした。

⇒ご指摘ありがとうございます。清掃範囲を広げ確実に清掃して参ります。

*看護師さんはとても優しく丁寧で素晴らしいと思った。

⇒ありがとうございます。これからも皆様のお力になれます様努力して参ります。

*定期的に採血しているが採血しづらい血管である。毎回採血しづらいと伝えるのも面倒、最初から技術のある人に採血してもらえ様にデータを共有して欲しい。

⇒ご意見ありがとうございます。スタッフ一同技術の向上に努めて参ります。ご理解頂けます様お願い申し上げます。

*診察待ちの人を呼ぶ際は名字を1回、次に名字と名前を言うと分かり易い。遠くにいると呼び出しが聞こえない。

⇒ご意見ありがとうございます。早速取り入れて参りたいと存じます。お呼び出しにつきましてはスタッフが各科の待合室に移動し何度かお声掛けしております。また難聴の患者さんにははっきり名前をお呼びする等の対応もして参りたいと存じます。

*待合室が狭く、ご年配の方が立っていることがある。

⇒ご指摘ありがとうございます。見回りを強化し対応して参りたいと存じます。

*総合案内役の看護師又は事務の方の適正について、配慮不足や気の使い方などに疑問があります。職員同士の立ち話が目立ちます。

⇒ご指摘ありがとうございます。十分な配慮を心掛け一層努力して参ります。職員一同注意して参ります。いつでもお声掛け下さいませ。

*外来のブースには医師と事務の方だけなのでとても親切にしていますが、医師からの説明の補足や生活上の注意点等看護師さんの目線での対応が欲しい時もあります。

⇒ご意見ありがとうございます。緊急な対応に追われ常に同席することは難しいですが、継続看護を含めた支援や援助はしております。ご心配事やお困りの事があればいつでも遠慮なくお声掛け下さいませ。

*面会の際、フロアの匂いが気になった。

⇒ご指摘ありがとうございます。排泄物を取り扱う際の消臭スプレー使用や消臭剤の設置をしております。また病棟内において空気清浄機も活用しておりますが、台数を増やし環境整備に努めて参ります。

*面会時間をもう少し改善して欲しい。土日はもう少し多いほうが良いと思います。

⇒入院されている患者さんの安静時間、処置時間を考慮した時間帯となっております。ご理解、ご協力を頂けます様お願い申し上げます。

*それぞれの器具等の取り扱いの際の音が大きすぎて落ち着かない。

⇒ご指摘ありがとうございます。スタッフ一同ワゴン等使用の際の騒音に十分な配慮を心掛けて参ります。

*病室見回りの際、カーテンをきちんと元に戻していかない。男性看護師は皆無。

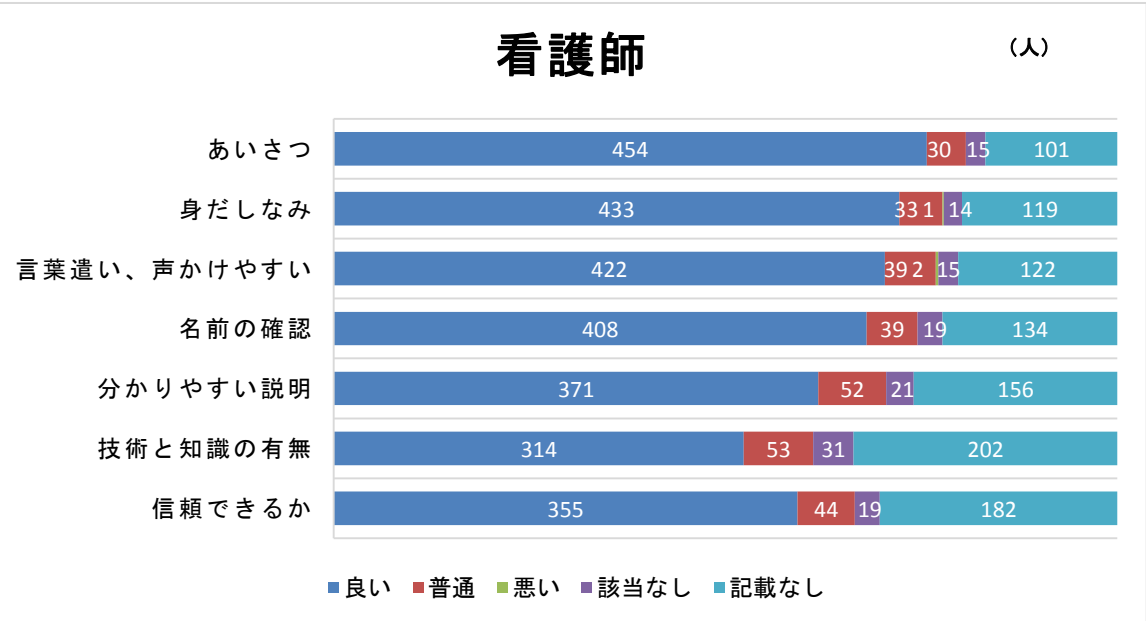
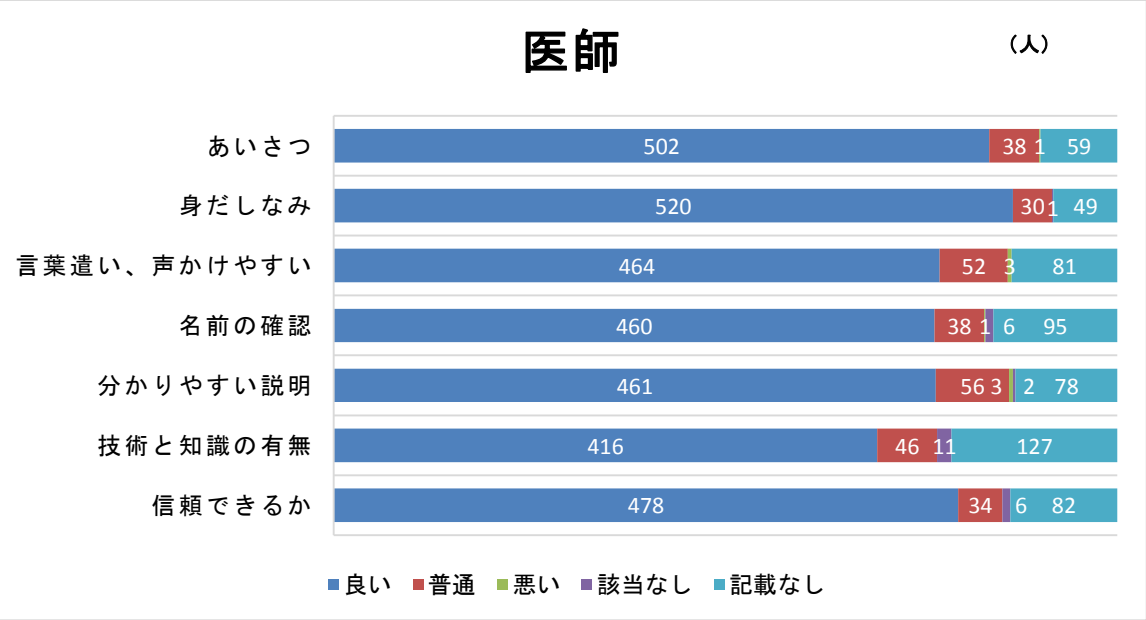
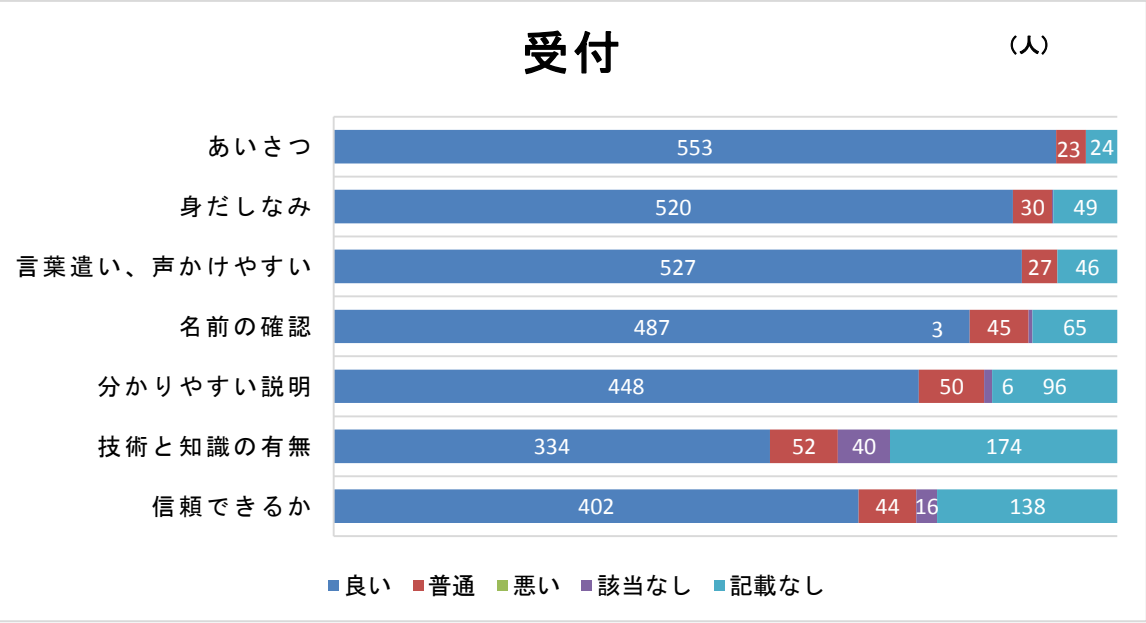
⇒ご指摘ありがとうございます。スタッフには退室時にカーテンを元に戻すよう周知致しました。

*病衣はクリーニング仕上げのものにして欲しい。

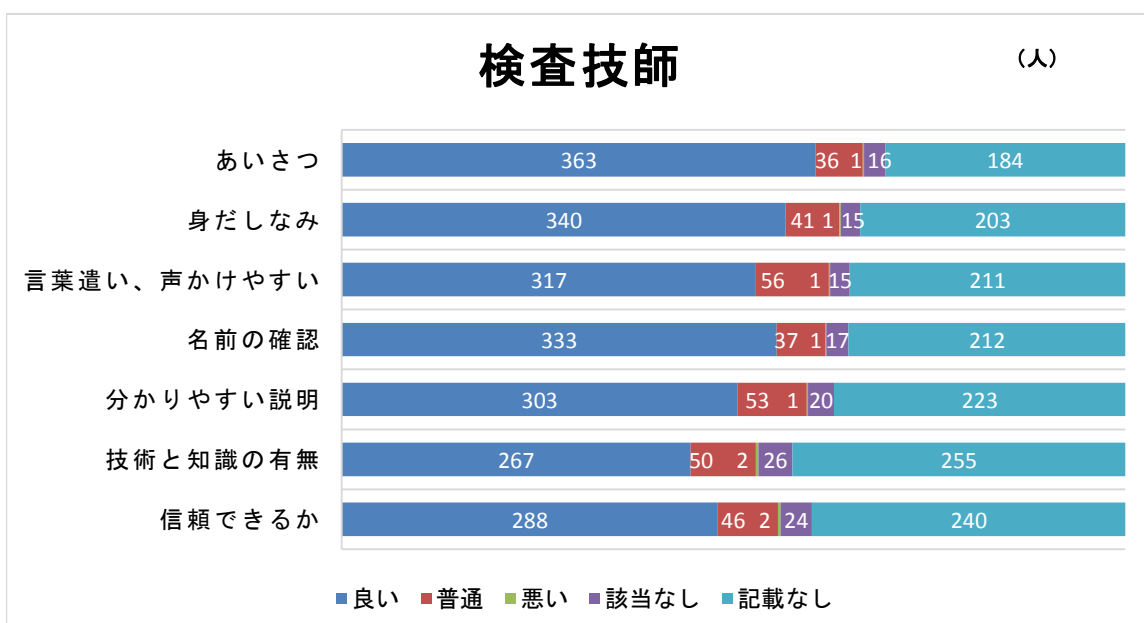
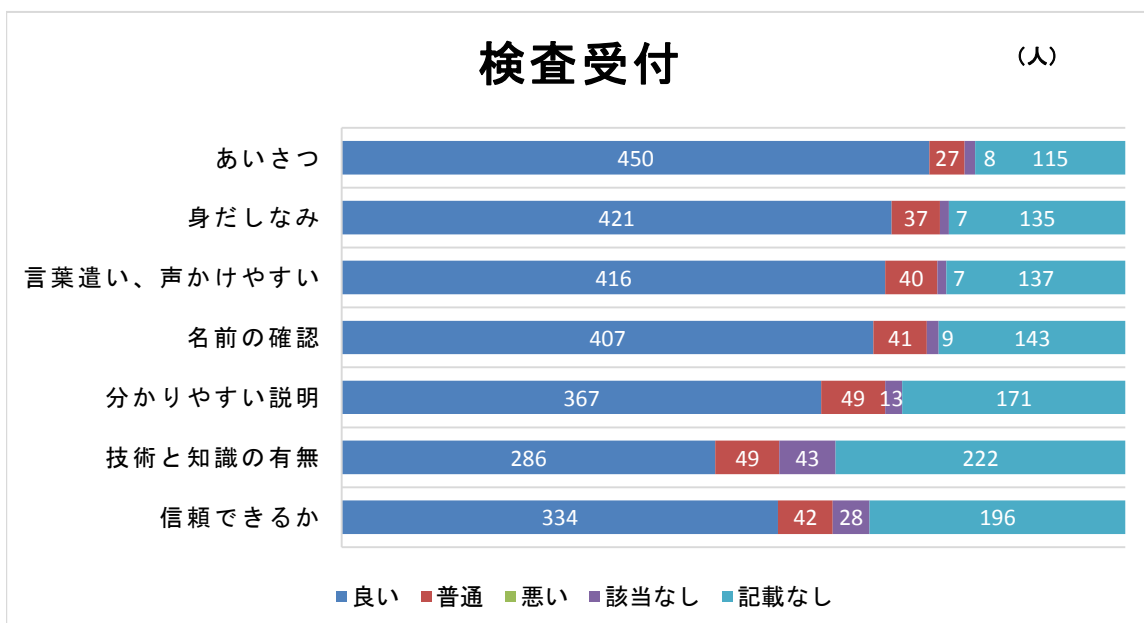
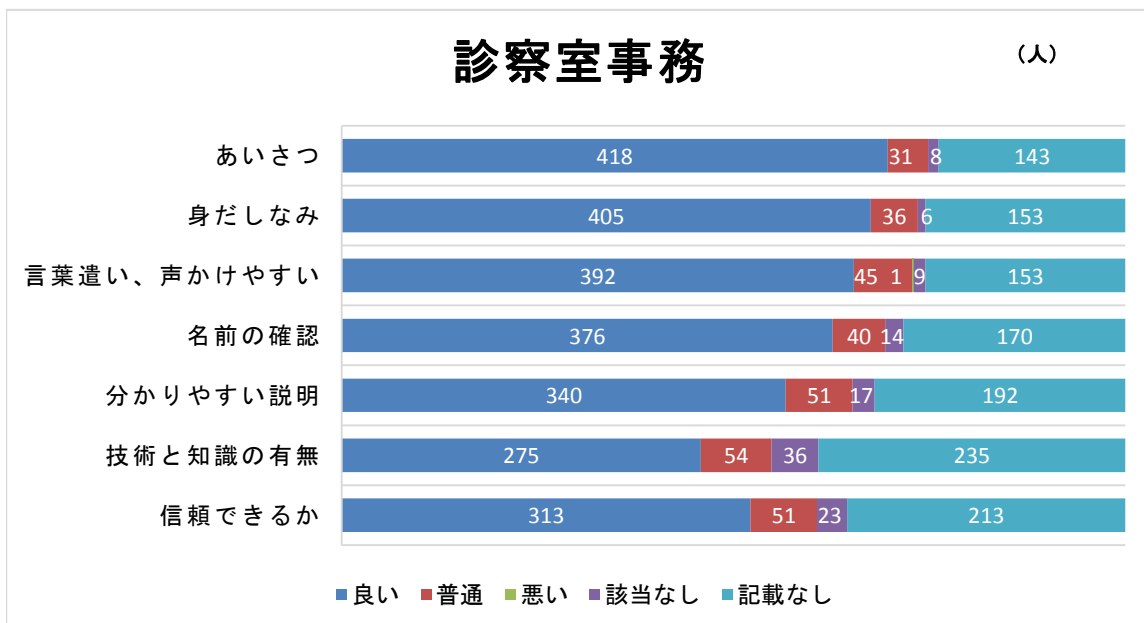
⇒ご使用頂いております病衣はクリーニング仕上げのものでございます。お気づきの点がございましたらいつでもスタッフへお声掛けくださいませ。



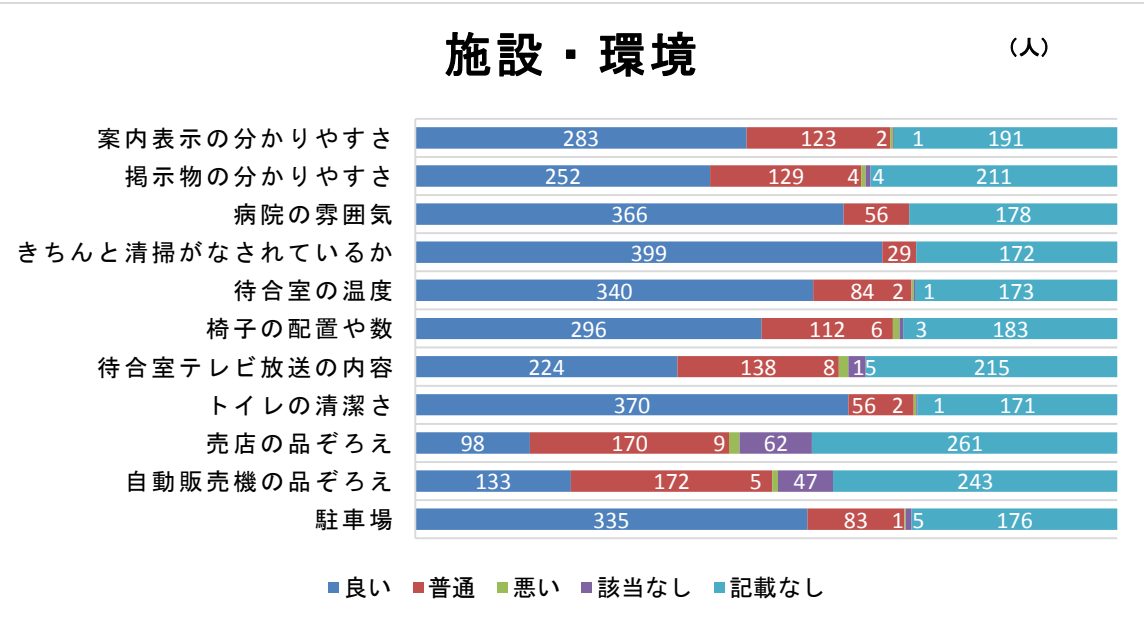
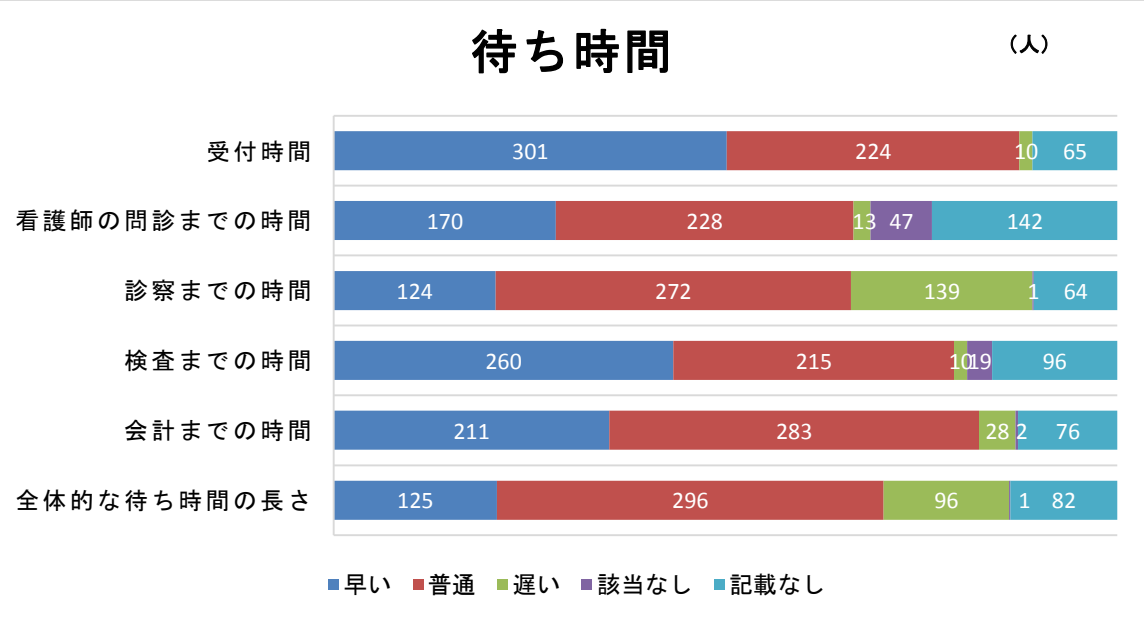
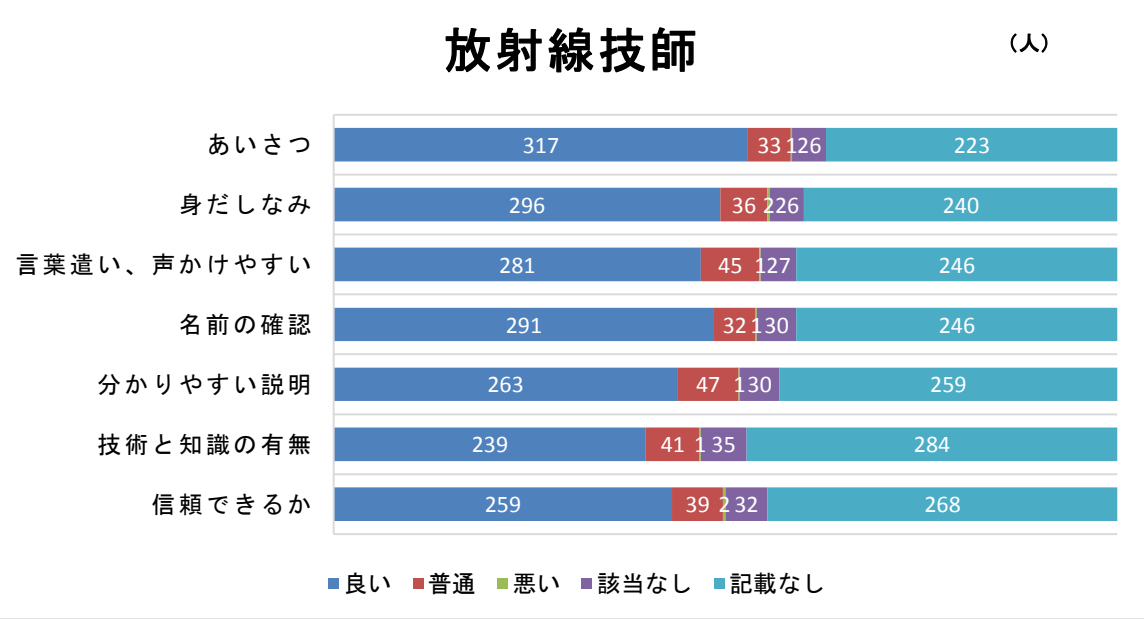
【外来 N=600】



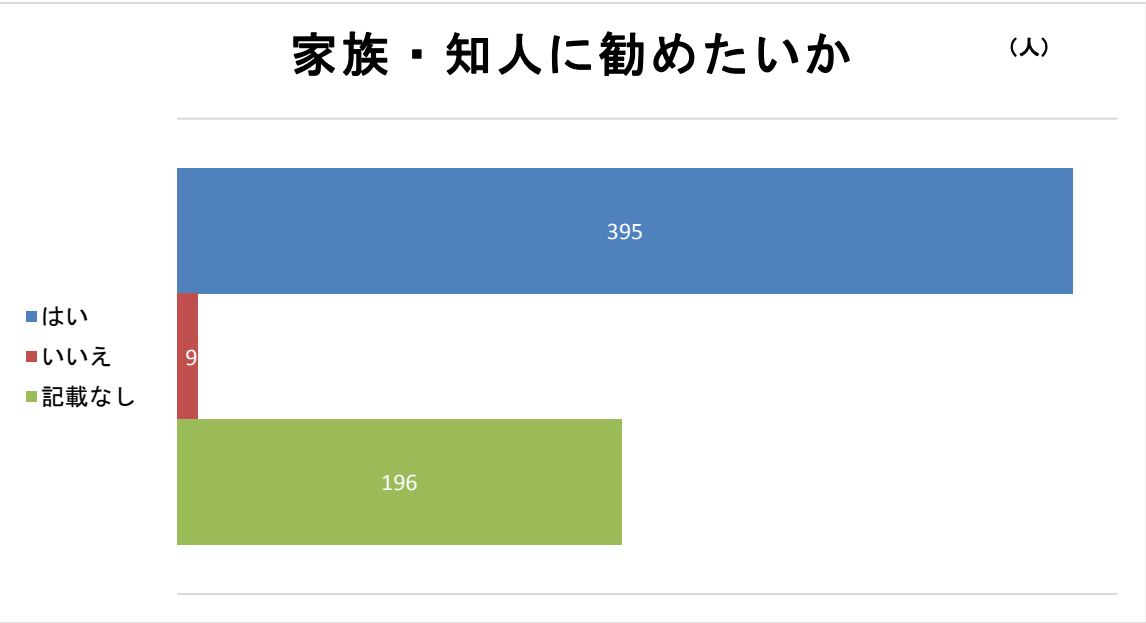
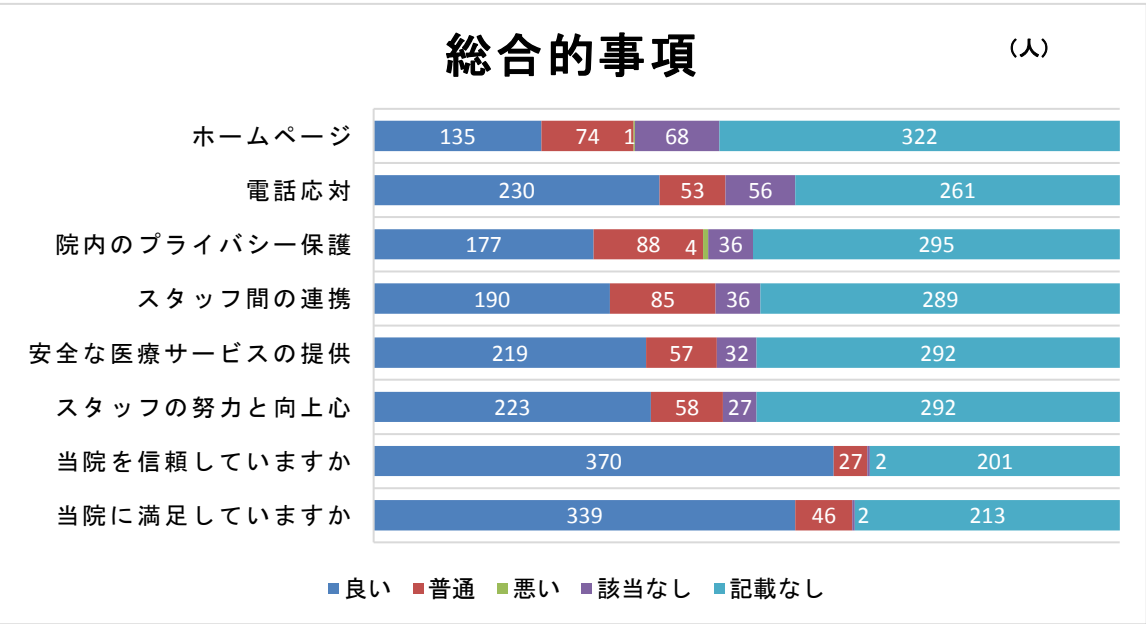
【外来 N=600】



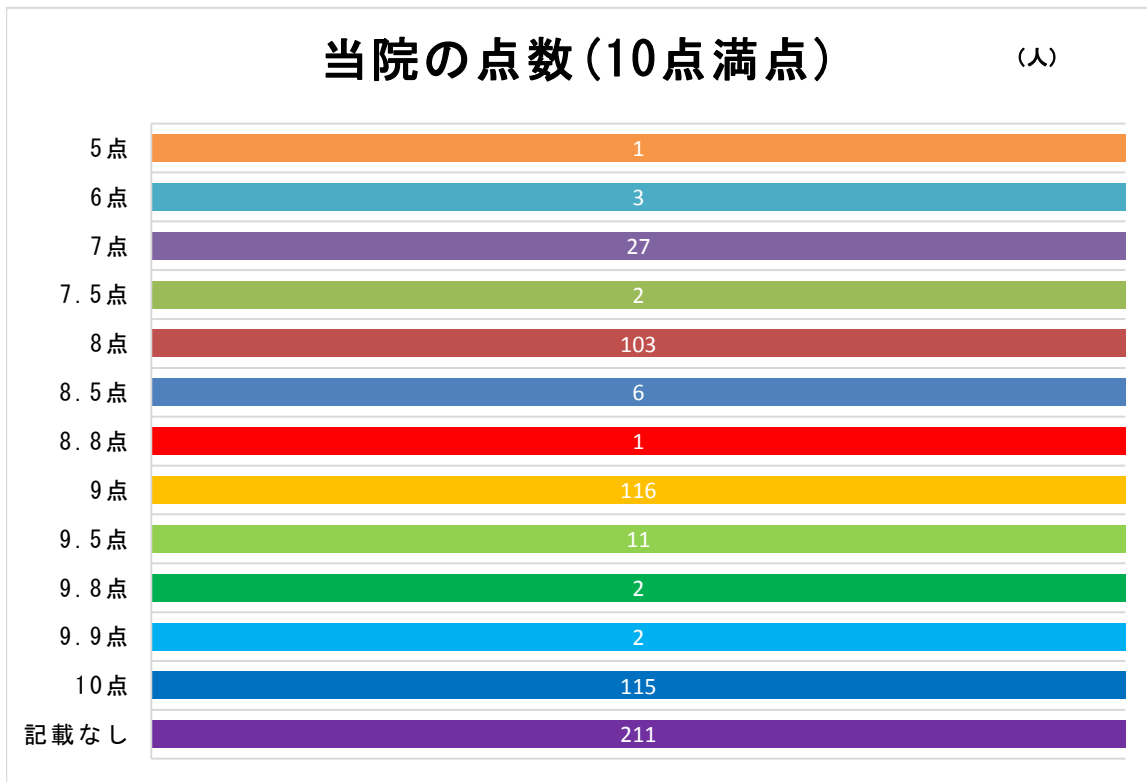
【外来 N=600】



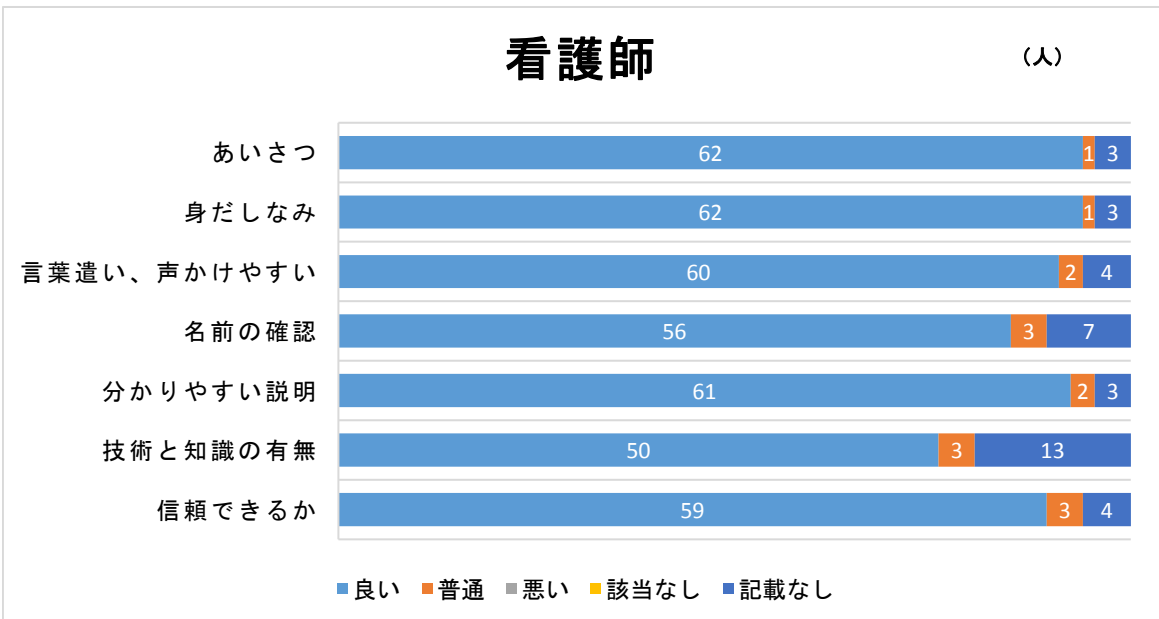
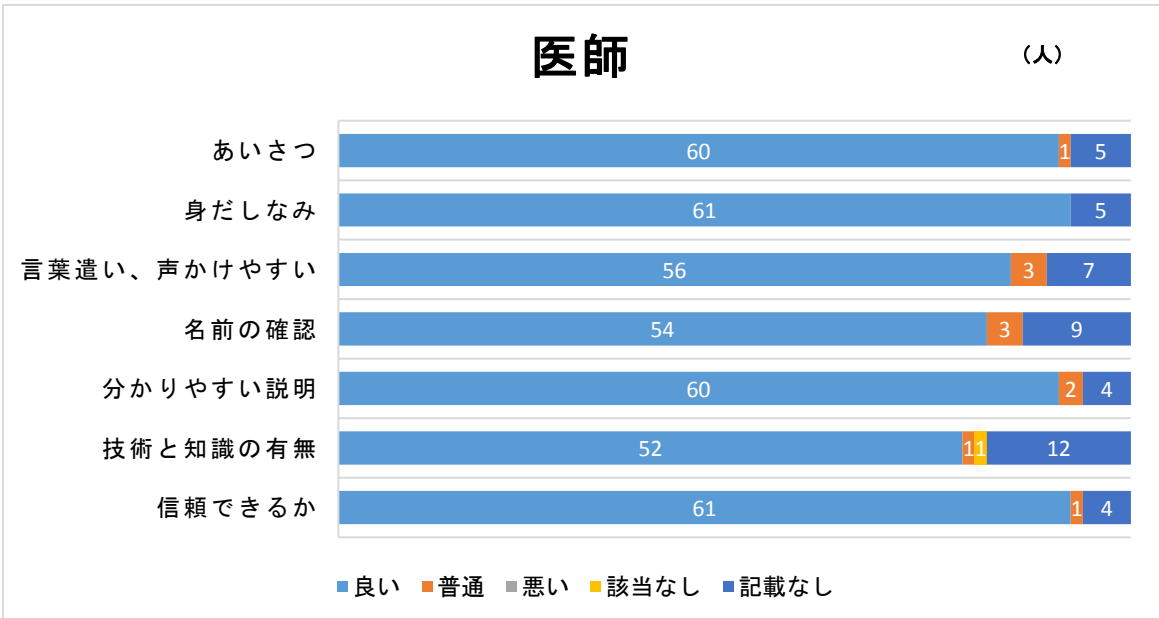
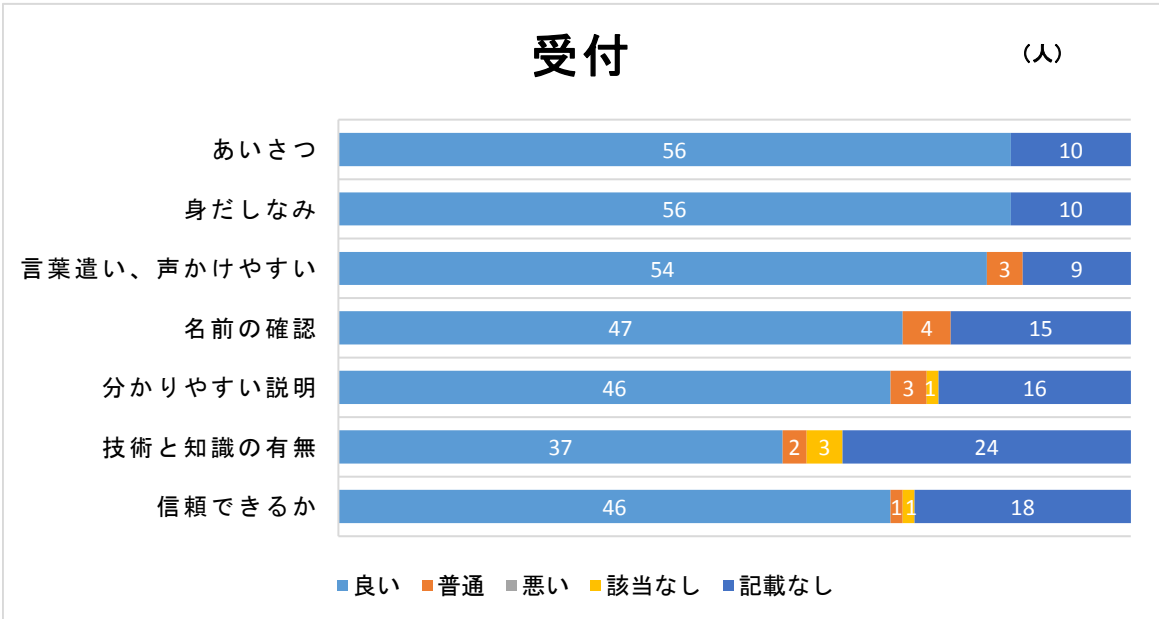
【外来 N=600】



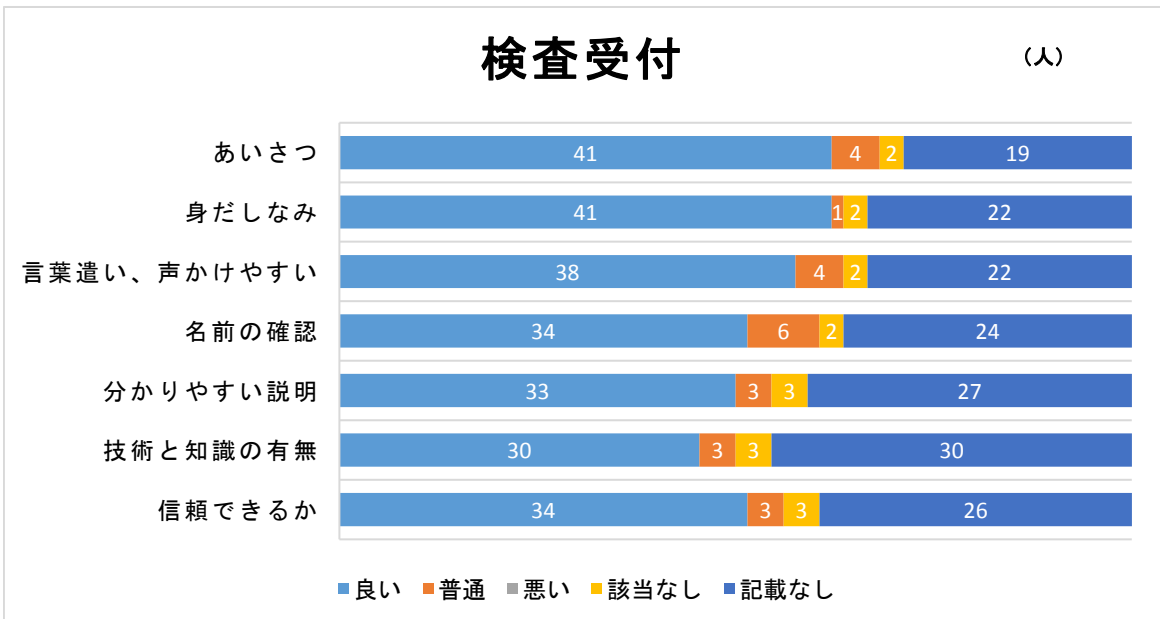
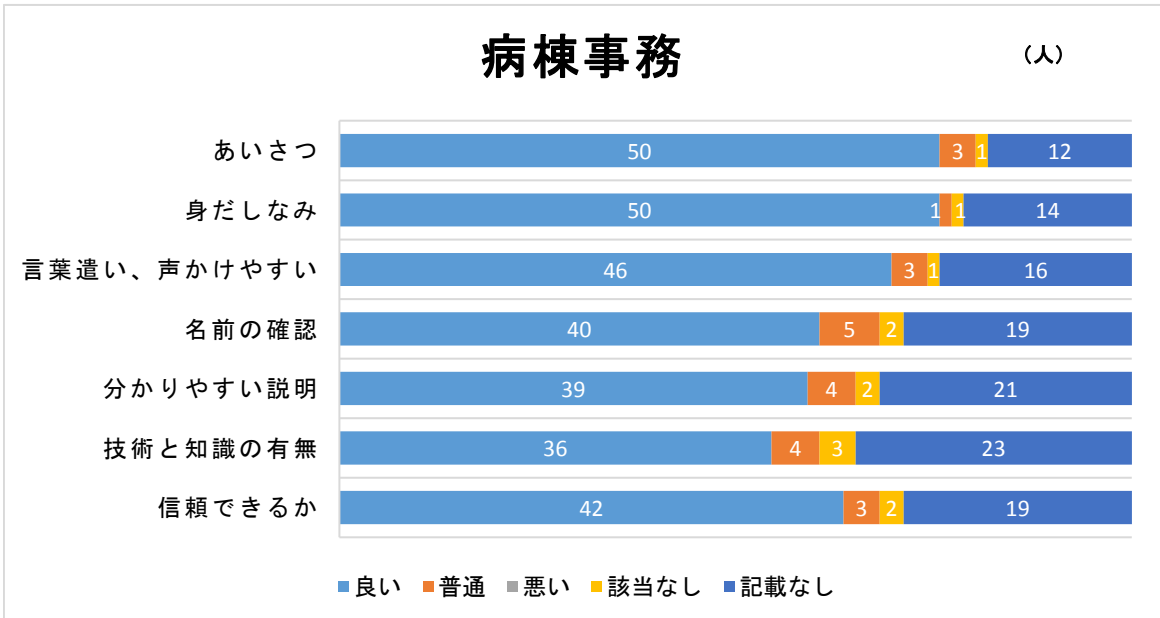
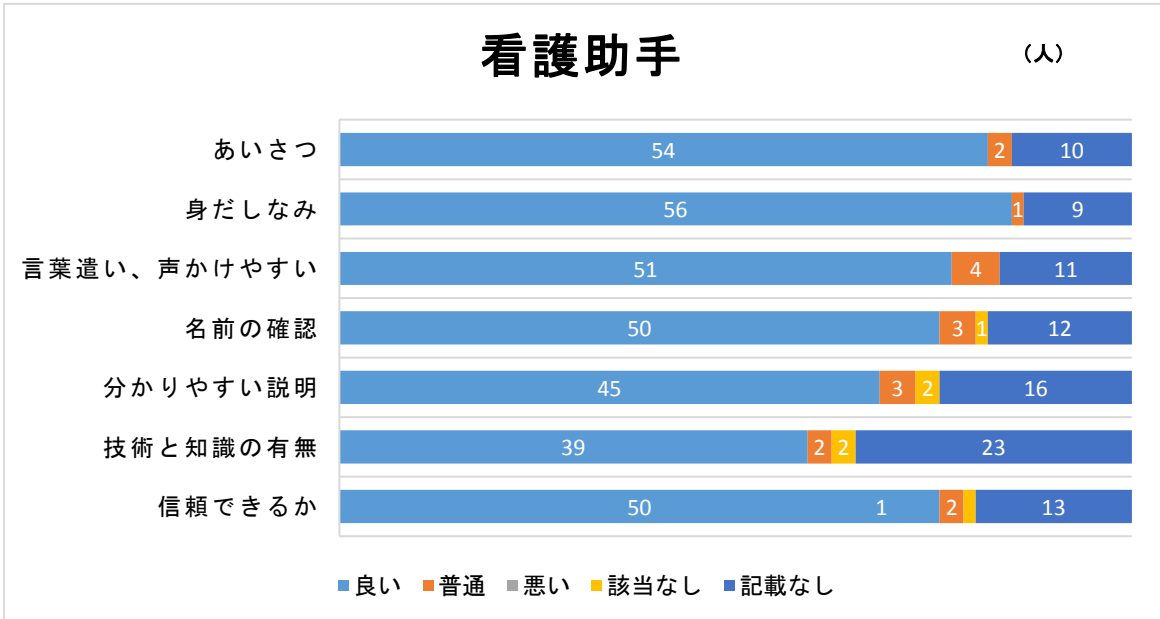
【外来 N=600】



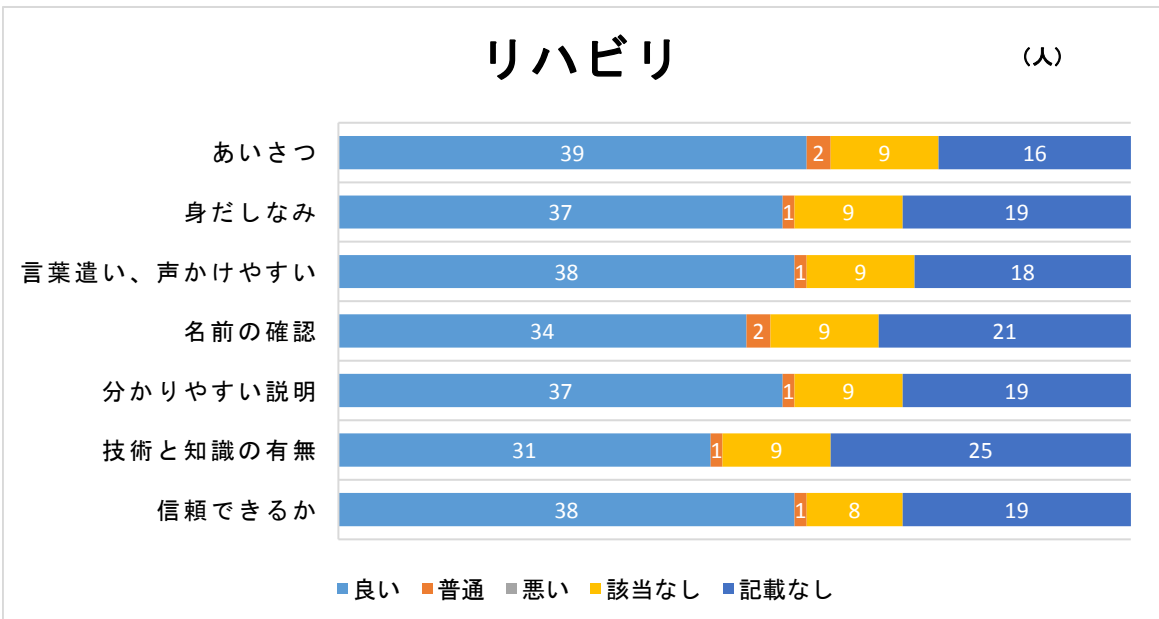
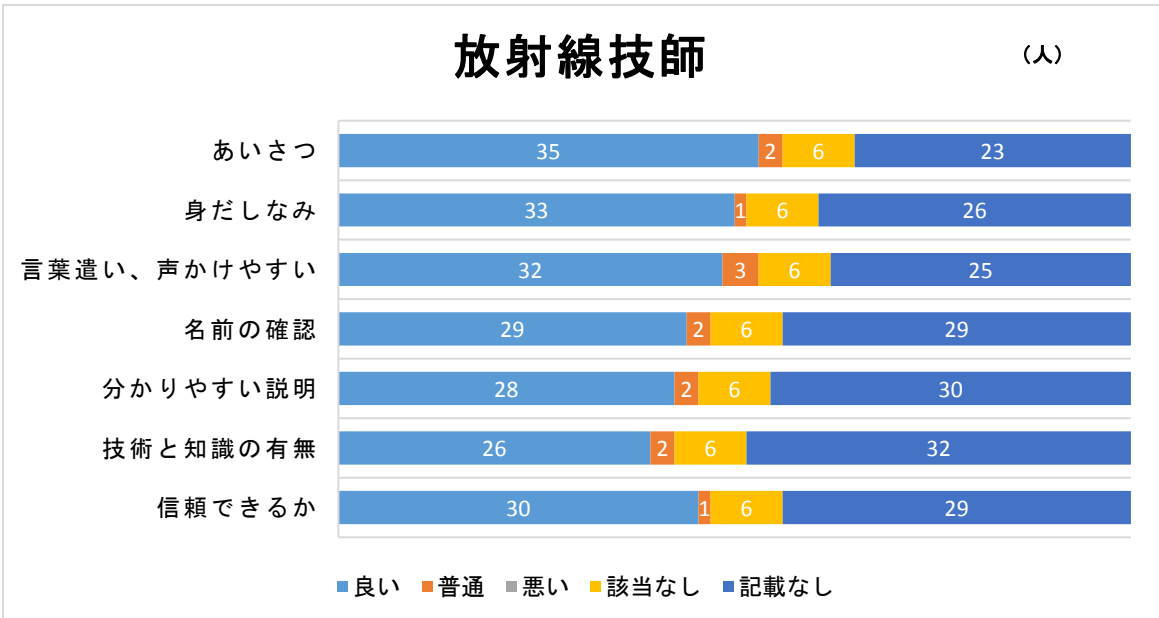
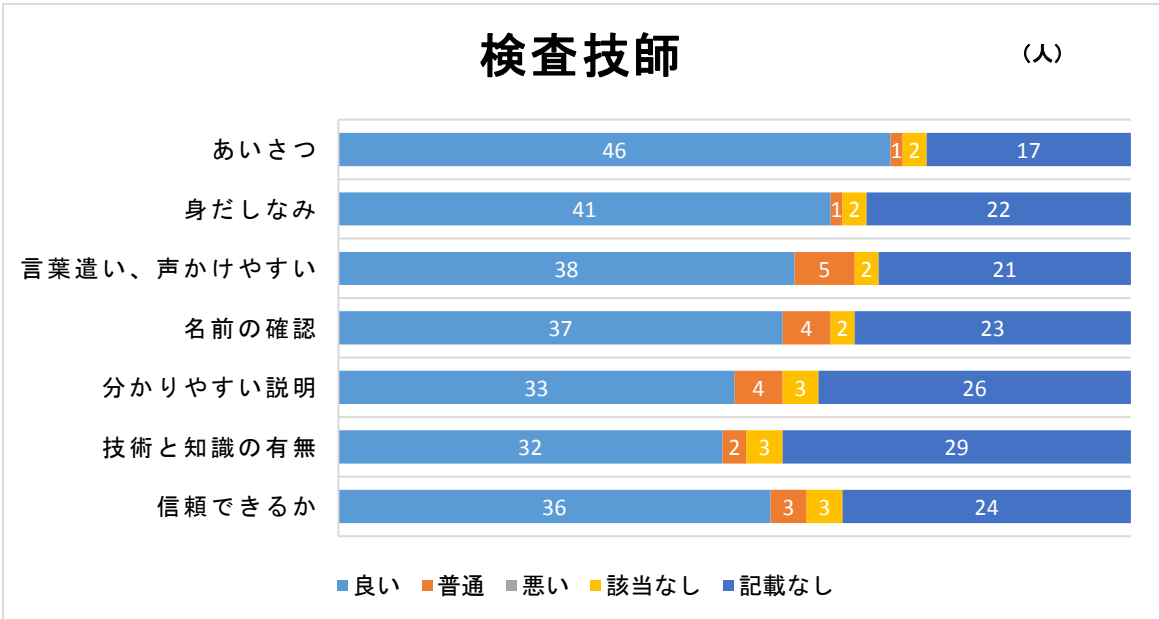
【入院 N=66】



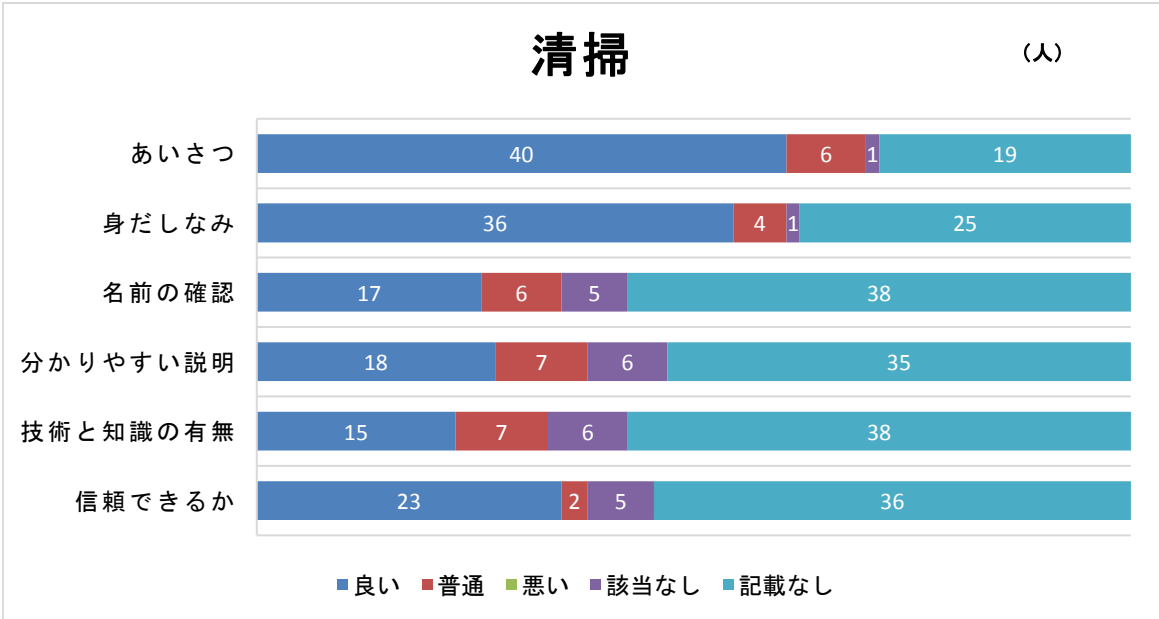
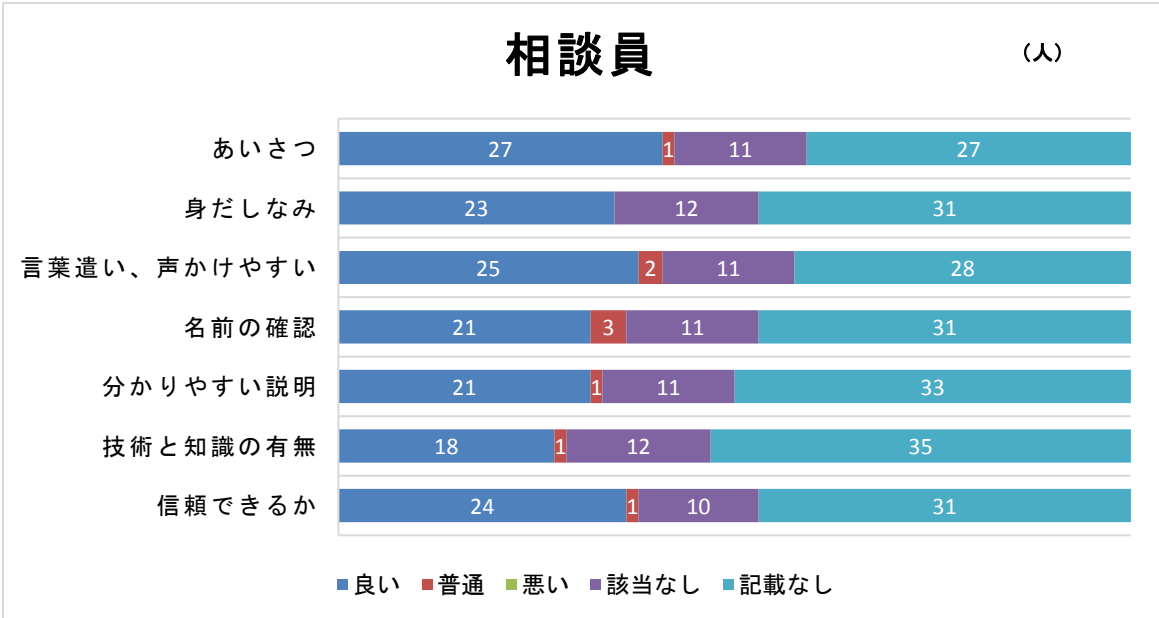
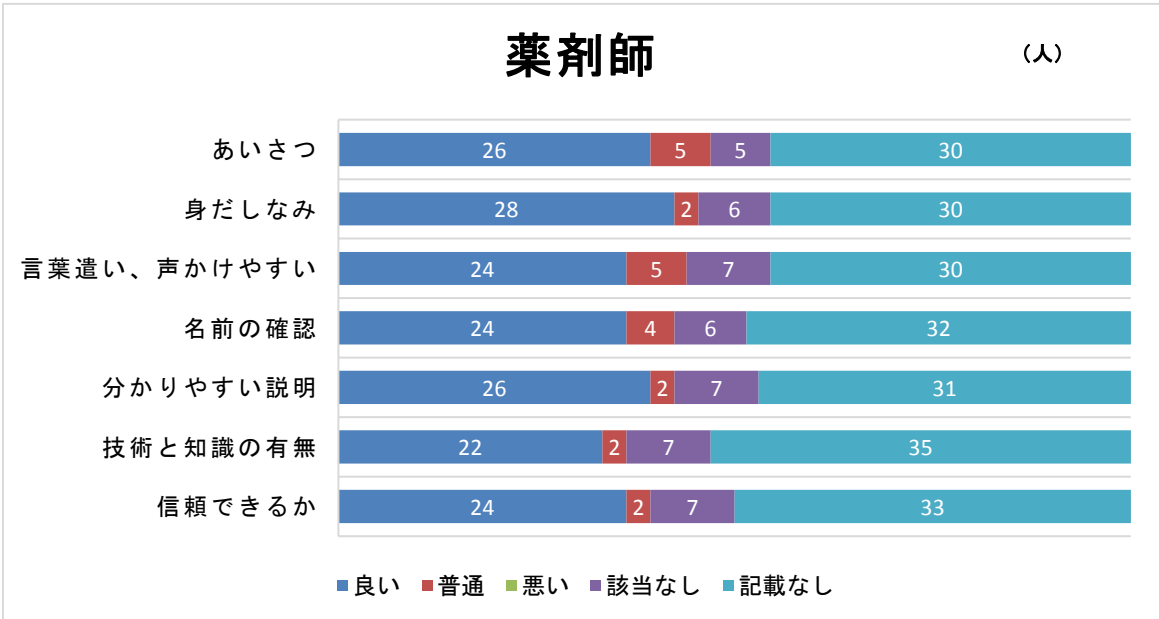
【入院 N=66】



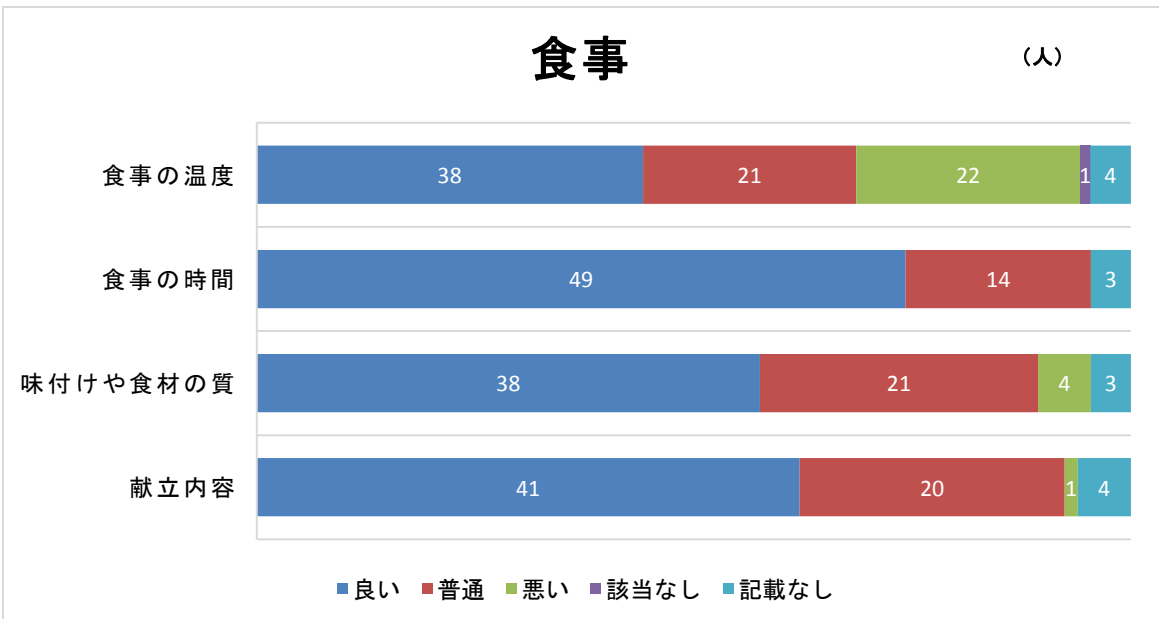
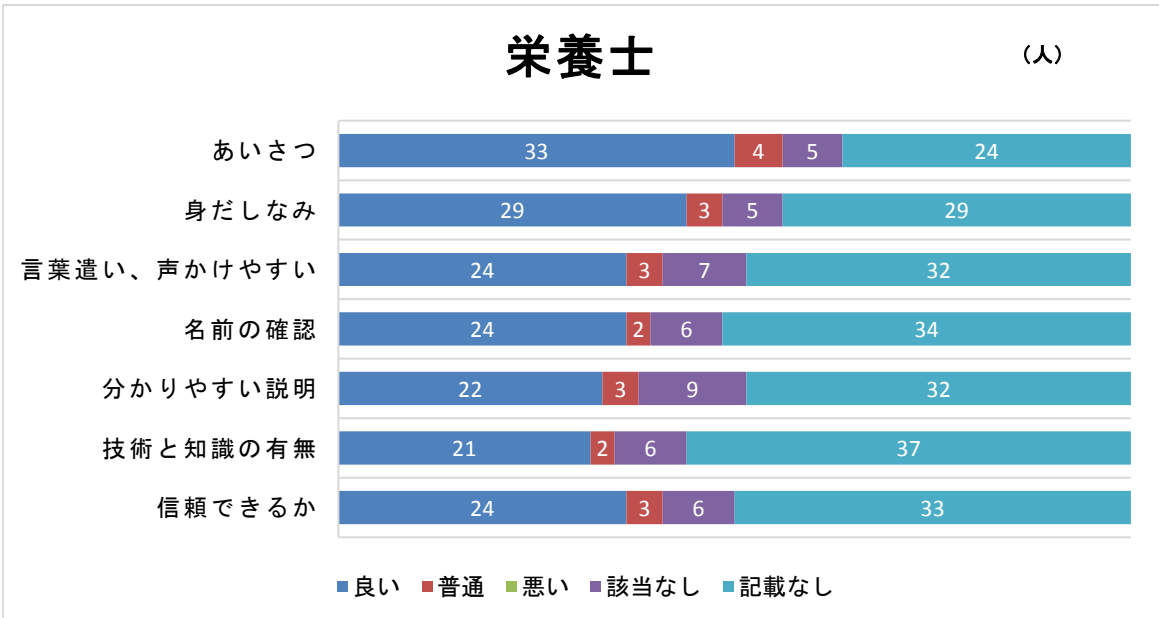
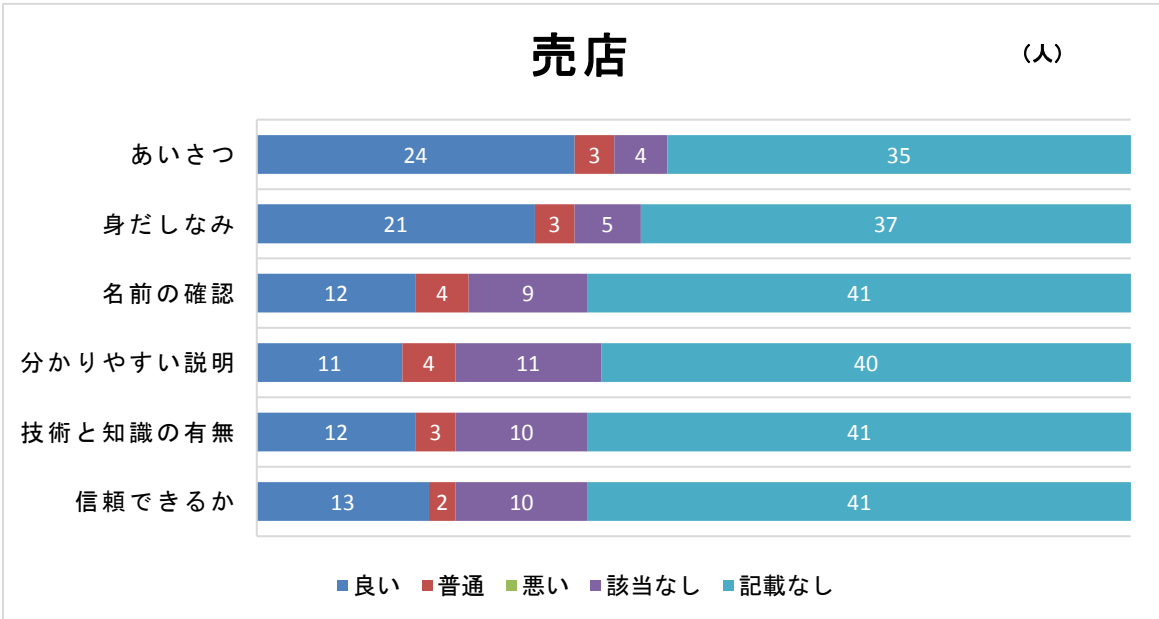
【入院 N=66】



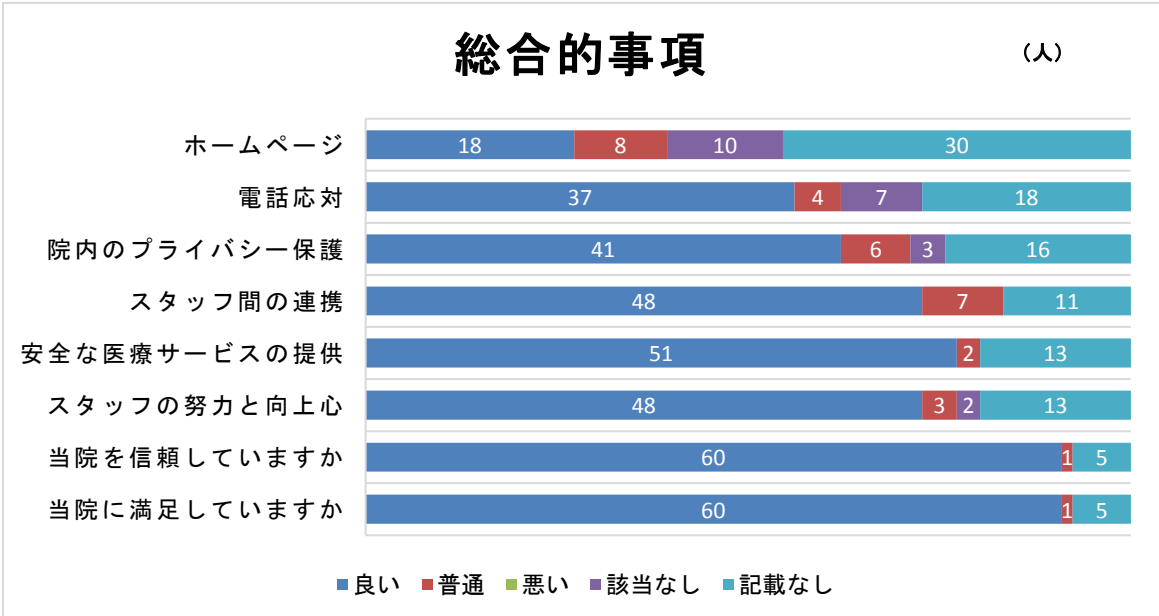
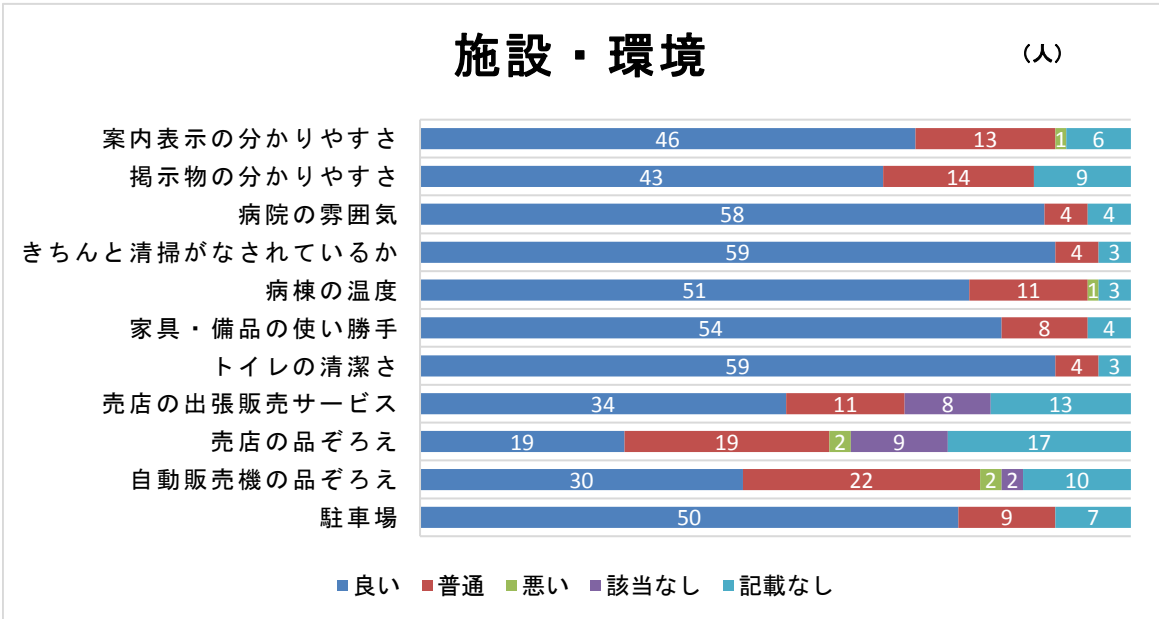
【入院 N=66】



【入院 N=66】



【入院 N=66】



【入院 N=66】

