

平成29年度利用者満足度アンケート

～患者さんからの声～

項目	患者さんからの声	回答
患者対応	行為は見えていますが心は見えません。極々一部なのでしょうが、看護師の教育が今一つ徹底していない面がありました。現状に不満を持つのは人の常なのでしょうか？	事務的にならないように患者さんに寄り添う事を目標に、一貫した接遇教育に努めて参ります。
	秋田市内の病院にも通院していたが、そちらに比べて一部ではありますが対応が冷たかったり、気配りが足りない職員さんがいると思いました。一人でもそのような方がいると印象が変わってしまいますのでつたないと思います。良くしてくれた方もたくさんいたので、入院生活に不便はありませんでした。ありがとうございました。	一部の職員が冷たい印象を与えたり、配慮が足りずにご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。職員全員が、笑顔で暖かい態度で対応し、患者さんが快適に入院生活を過ごせるように努力してまいります。お褒めのご意見も頂きありがとうございます。
	会計事務の方は特別会話をするわけではないが、毎回態度が気になる。周りの対応が良いので、会計事務の方の態度が余計に気になってしまいます。流れはスムーズだけど、毎回お会計の時になぜか不愉快な気持ちになっています。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。いただきましたご意見を真摯に受け止め、今後患者さんには気持ちよく帰路につかれるよう、笑顔と思いやりを大切に接遇の向上に努めて参ります。
	外来看護師の方の私語が気になる(全体的に)	私語を慎み思いやりのある言葉と態度で対応できるように心がけ、接遇教育に努めて参ります。
	20年以來から当院で診察を続けているが、当時から見ると格段に、医師や看護師の対応が良くなった。特に、ここ5,6年前から受診者に対して椅子の配置、増設、また、案内板の改良等、素晴らしい改善が見受けられる。これらが誰の発想か、職員の意見もあるのか知りたい。	ご意見ありがとうございます。当院では以前より接遇を含めた患者さんへの対応を良くしようと検討してまいりました。特に今年度は接遇yearとし、全職員が一丸となり、より良い対応を実践するよう励んでおります。今回のご意見で益々職員の意識も高まると思います。今後もご指導よろしくお願ひいたします。
	朝、廊下ですれ違っても挨拶がない(検査科)	きちんと挨拶出来る様、指導して参ります。
	去年の内視鏡検査後、ストーマのパウチをつける際、お母さん早くやってくださいね。先生が待っているんですから。と言われ、申し訳なくて早々に押さえたが、パウチがつかずに、主人はそれを押さえて帰りました。早くすればつものではないと思うんですが。私はゆっくりやっていったつもりはないです。	検査の際にご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ストーマの方への検査後の配慮が不足していたと思います。今後は検査の時間、順番などに充分配慮し対応してまいりたいと思います。
	駐車場の件。今の担当があまりよくない。前までは回転率がよかったが、今は悪い。	前の方がよかった点を調査し、今の方でも対応できるように指導して参ります。
待ち時間	順番がどこまで進んでいるかわかれば、次の行動を立てやすくなる。	頻りに患者さんの前に立ち診療状況をお伝えしたいと思います。
	1科受診の場合はスムーズだが、2科以上の時は相当時間がかかる。薬局で薬を受け取り帰宅すると1日かかる。	なるべく診療時間や会計、薬の払い出しなど、フロアごとに時間の短縮に努めて参ります。
	検査の時は予約なしでいいとのことでしたが、受付の予約検査の項目がないので、診察ボタンを押して待たなければならず、検査票が出るまで少し時間がかかる。内科外来受付に申し出て、早く出していたが改善してほしいです。	システムや診療科、検査科と話し合い、希望に添えるように改善して参ります。
	予約してあるのに薬が届いていないから待つことになる。もう少しきちんとやってくれることを望む。	しっかりと診療内容を確認し、待ち時間の短縮に努めて参ります。
当院への要望	夜、空調を止めるので熱かった。改善してほしい。	担当部署へ報告し、快適な環境で療養できるように努めて参ります。
	医師による診察・回診が大体何時頃にあるかなどを教えてください。呼ばれるまで部屋にいななければいけないのか、いつ呼ばれるかわからず不安でした。	お気遣いありがとうございます。産婦人科は、お産や緊急手術がいつあるかわからないのが特徴です。また医師が4名おり、診察はその時の外来診察や医師の予定により、協力しながら複数の患者さんを診察させていただいております。したがって診察開始時間を決めてはいるものの、なかなか時間通りに進まないのが現状です。患者さんには、予定通りにいかないことでご理解とご協力をお願いする場面も多いと思いますが、これからは診察予定の患者さんには、おおよその時間についてご説明させていただきます。ご心配である時は、お気軽に看護師に声をかけていただくようお願い致します。
	産後の処置が痛いのは仕方ないのですが、指導(もう一人の医師に教えるため)のために何度もされたり、処置時間が長くなるのはやめてほしいです。	産後お疲れのところ、処置の時間が長くなり申し訳ございませんでした。当院では、より優れた医療者の育成に貢献することを基本理念に掲げております。今後は、産婦さんに説明と同意を頂いたうえで指導させていただきます。また、ご同意を頂き、処置が開始された後でも、お疲れの場合は配慮させていただきますので、ご遠慮なくお申し出ください。直接お申し出にくい時は、看護師に声をかけていただければ対応させていただきますので、よろしくお願い致します。
	携帯電話使用時のマナーがよくないので注意してほしい。また、面会者や看護師等の会話、病棟全体がうるさすぎるので、改善よろしくお願いします。	療養環境上で、不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。携帯電話の使用に関しては、入院案内を基に、決められたエリアでのご利用を説明し、協力をお願いしたいと思います。患者さんとの会話に関しては、高齢者の方も多く、時に声が大きくなる場合もあつたと思います。今後は周囲に配慮した話し方や声のトーンなどに十分注意したいと思います。
	できれば、病気の見通し、現状等をその都度説明してもらえれば良かった。質問すればきちんと教えてくださいますが、何を聞けばよいかもよく分からなかった。	入院時、検査前後、病状変化があつた時等、医師からの説明があります。それ以外でも要望に応じて対応しておりますが、このたび説明が不足していたことをお詫ひいたします。患者さんとご家族の要望を確認し、わかりやすい説明を心がけて参ります。
	外来診療科の診察順番表示板があるのに活用されていない診療科あり、活用していただきたい。	それぞれの診療科によって、完全予約の場合は、診療番号がありませんので、診察順番表示板が不要となっている場合と、数人の医師が診察している場合は順番表示板が使えない場合があり、全科で使用できない状況にあります。ご理解をお願いします。
	外来診療科で診察終了後、診察科の窓口で待たされる時間が長すぎる診療科あり。短縮に心がけてほしい。	なるべくお待たせしないように待ち時間短縮に努めて参ります。
	採血の1列目と2列目の間が狭い。前に余裕があるので1列目を10センチほど前に出せば通りやすいと思いました。	通行の妨げにならぬ様に考慮いたします。
	患者が多くどうしても通路がごちゃごちゃしてしまうため、空港等の様にライン(行き交う人の通路)がわかるといいですね。	清掃等で床の特殊洗浄を行ったり、病院ではベッドや重機が数多く通るため、テープはもちろん塗装等でもどうしてもすぐ落ちてしまい対応は困難でした。他に方法があれば検討し、改善していければと思っております。
	雨が降った日の傘置き場所と置いたときになくならないようにしっかり管理してほしい。	以前傘置き場を設置しておりましたが、盗難や置き忘れ等が多発したため撤去し、傘袋を設置し、各自で管理して頂いております。ご理解して頂ければ、幸いです。
病院設備	冷房が効きすぎ	職員を院内ラウンドさせ、適温を保てるよう対応して参ります。
	駐車場が遠い。	周囲の環境もあり、現状では駐車場の整備については困難であることをご理解ください。
その他	見舞いの方の子どもさんに手術した足を蹴られそうになりゾッとしました。病院側の責任ではありませんが・・・	お孫さん等小さいお子さんの面会を楽しみにしている患者さんもおられます。一緒にいらした大人の方に注意して頂くように面会時に声掛けをしてまいります。
	会計の間違いが続いていた。(高額医療費の手続き。こちらが指摘しなければ気づかず、高い治療費を払い続けることでした。)	ご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ありませんでした。患者さんが、安心して受診できるよう、高額療養費制度などの医療費に関わる内容については、医事企画課職員自らが、手続きに関するご案内を進んで行えるよう、心掛けて参ります。

アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では上記のとおり取り組んでまいります。今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。