

患者さま満足度調査に関する御礼とお知らせ

本調査にご協力賜り、心より御礼を申し上げます。

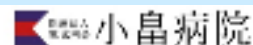
皆様方からいただいたご意見は、病院の理念である「地域に望まれる理想の医療を目指して」を実践するために、病院サービスの改善に取り組み、よりご満足いただける病院となるよう役立てて参ります。

お気づきの点がございましたら、今後も当院へのご意見・ご要望をお寄せいただきますようお願い申し上げます。

平成29年1月

医療法人社団 玄同会 小島病院

平成28年度 患者さま満足度調査結果報告 ご協力ありがとうございました



平成28年11月に行いました患者さまアンケート調査の集計結果をお知らせします。
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆様にご挨拶申し上げます。
なお、詳しい内容やご意見については、外来ロビー、談話室にファイルして置いてありますので、どうぞご覧ください。

【入院】

良い評価をいただいた項目

- 親近感を感じる対応で、この病院へ来て良かった。
- 皆さん笑顔が優しく、病室へ行くのが苦にならない
- 食事が美味しかった
- サンプルームが気持ち良かった



【外来】

良い評価をいただいた項目

- 医師が質問に解りやすく説明してくれた
- 職員が明るくはきはきといい対応
- 病院内にある絵画や観葉植物等、いつも行き届いた心遣いを感じられる

2016年改善ポイント

駐車場拡充しました！！

以前より検討課題であった駐車場の拡充について、本年度取り組むことができました。

本調査で患者様が本当に必要と感じていることが何かを知ることができました。
たくさんのご意見を賜り誠にありがとうございました。

今後も患者満足度調査やご意見箱等いただいた皆様のご意見を参考に、できることから少しずつ取り組んで参ります。

【入院】

改善を必要とする項目

- 接遇面(態度・挨拶)で、人によって差がある
- 夜間の物音(エアコンの機械音・生活音)が気になる
- 会計の時、明細書の説明をしてほしい

【外来】

改善を必要とする項目

- 駐車場が狭い
- 予約をしていても待ち時間が長い
- 待合室のイスの配置をかえて欲しい
- トイレの数が少ない

【頂いたお褒めのご意見】

順番	種別	内容(概要)
1	医師の説明・対応	質問に親切に対応してくださる。(70代男性・神経内科)
2	医師の説明・対応	病状や原因、注意すべきことなど詳しく教えてくれた。(20代男性・神経内科)
3	医師の説明・対応	薬の量はできるだけ減らしていきたいと考えられているのがよかった。(80代以上男性・神経内科、消化器内科)
4	医師の説明・対応	安心できる先生です。(80代以上男性・神経内科)
5	医師の説明・対応	丁寧に説明してくださる。(40代女性・消化器内科)
6	医師の説明・対応	押しつけがましくないところが良い。(40代男性・消化器内科)
7	医師の説明・対応	信頼してお願いしたいと思えました。(70代女性・消化器内科)
8	医師の説明・対応	自分の病気について1から10までやさしく丁寧に話して下さいます。(60代男性・糖尿病内科)
9	医師の説明・対応	説明が良く理解できた。(80代以上男性・循環器内科、泌尿器科)
10	医師の説明・対応	ポイントをわかりやすく説明して下さった。(70代女性・泌尿器科)

【頂いたお褒めのご意見】

順番	種別	内容(概要)
11	医師の説明・対応	分かりやすく図を書いてくださった。(40代男性・泌尿器科)
12	医師の説明・対応	話を良く聞いて対応してくださいました。(40代女性・眼科)
13	医師の説明・対応	好感をもっています。耳が遠いので大きな声で良い。(80代以上女性・眼科)
14	医師の説明・対応	親近感を感じる対応で、この病院へ来て良かった。(60代男性・泌尿器科)
15	その他職員の対応	生活上の注意点などを指導していただける。(50代男性・リハビリテーション科)
16	その他職員の対応	受付、会計や、入院していたときの男の看護師もよい対応をされた。(80代以上女性・泌尿器科)
17	その他職員の対応	3階の職員の方、皆やさしいので病室へ行くのが苦にならず、行ってみようという気になりやすい。よろしくお願いします。(80代以上男性患者家族・第二病棟)
18	その他職員の対応	看護師さんがいつも丁寧です。感謝しています。(80代以上男性・第二病棟)
19	その他職員の対応	初めての車椅子で困っていたら、職員の方がすぐ来られてお手伝いしてくださり、助かりました。(80代以上男性・神経内科)
20	感謝のことば	父親が最後まで小島病院で診て頂きました。感謝しています。今後も家族全員治療の折は、こちらで診ていただきたいと思います。(80代以上女性・神経内科)

【頂いたお褒めのご意見】

順番	種別	内容(概要)
22	感謝のことば	皆様の御対応、大変良く、感謝申し上げます。(80代以上女性・第一病棟)
23	感謝のことば	9日間の入院でしたが、先生、職員の皆様には大変お世話になりました。初めての手術で本人も家族も少々心配しておりましたが、よくして頂きました。感謝申し上げます。ありがとうございました。(60代男性・第一病棟)
24	感謝のことば	いつも親切にして頂き、ありがとうございます。(80代以上男性・第二病棟)
25	設備・環境	サンルームは気持ちよかったです。(60代男性・第一病棟)
26	食事	大変おいしかったですよ！！(60代男性・第一病棟)
27	駐車場	駐車場が広くなってよかった。(80代以上男性・泌尿器科)
28	駐車場	駐車場の改善ありがとうございました。(60代男性・受診科不明)
29	その他	毎回来る都度、いろんな所が改善の取り組みされていて、良いと思います。(60代男性・泌尿器科)
30	その他	病院内の清掃、外部の植栽、病院内にある絵画や観葉植物等、いつも行き届いた心遣いを感じられて素敵です。スタッフの方たちにも、いつもとても親切にして頂き、感謝しています。(70代男性・神経内科)
31	その他	職員全員の方が病院まわりの掃除をされていて、とても気持ちよかったです。病院全体にこの心の表れがあるように思いました。 (60代女性・泌尿器科)

【外来調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
駐車場の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・ 10時頃に来院。車がとめられず時間を30分くらいつぶして来たときに、またとめられなかった。(70代男性・眼科) ・ 駐車場不足。(70代男性・泌尿器科) ・ ここが空いてますなど「空」「満」の表記してあれば分かりやすい。(20代男性・眼科) ・ 時間によっては駐車できないことがある。(80代以上性別不明・泌尿器科)など多数 	管理課	<p>貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 昨年7月に駐車場を増設し、慢性的な駐車場不足は解消されたところですが、まだ瞬間的には駐車できない場面が生じているとも理解しております。誘導係の配置等で対処します。お困りの際はすぐにお申し出下さい。</p>
バリアフリー	<p>駐車場からの道に高い段差がある。車椅子が上がりなかつたりする。(50代女性・糖尿病内科)</p>	管理課	<p>ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。 障害者専用駐車スペースの増設を含め、検討します。</p>
玄関前	<p>玄関前のロータリーを広くして車の出入りをスムーズにできないか。駐輪場を北東部分に集約、タクシーの駐車場を残して2台分を廃止すれば広く使用できる。(60代男性・消化器内科)</p>	管理課	<p>玄関前のスペース利用について様々なご提案をいただき、誠にありがとうございます。その方向で実現可能か、障害者専用駐車スペースを含めて検討します。</p>
待ち時間	<p>インターネット回線を充実してほしい。Wifi環境の充実。(50代男性・糖尿病内科)</p>	管理課	<p>ご意見ありがとうございます。この件については、何度も検討しましたが、患者様用にwifi環境を設定することは難しい状況です。申し訳ございませんが、現行で了承願います。</p>
受付	<p>受付が混んでいて、並んでいるのかわからない時がある。予約している人は受付も簡単だと思うので分けて、順番に受け付けてくれるようにしてほしい。(30代女性・神経内科)</p>	医療企画課	<p>貴重なご意見をいただき、感謝しています。 受付を予約患者と分ける案は検討していますが、現状ではすぐには対応ができません。 現状の中でできる改善案として、受付混雑時の患者様への案内方法の変更および分かりやすい受付環境の整備について検討しています。</p>

【外来調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
待ち時間	受付番号の表示およびマイクを使うなど。待ち時間の改善。 (60代男性・泌尿器科)	外来	待ち時間が長い日があり、大変ご迷惑をおかけしています。泌尿器科では、診療がスムーズに行えるよう業務改善に取り組んでおります。呼び出しの方法に関しては、今後検討し改善していきたいと思っております。
待ち時間	糖尿病の血液検査だけなのに時間がかかる。3時間はいつも待たされる。 (50代女性・糖尿病内科)	外来	お待たせして申し訳ございません。現在、糖尿病外来担当医師が1名であり、週1回の診療しか行えない状況です。医師1名に対しての受診者数が多く、予約時間通りに診療しにくい状況になっております。状態が落ち着いている患者様には事前採血をしていただき、待ち時間の短縮を図るなど、工夫し対応しております。ご理解とご協力の程お願いいたします。
待ち時間	予約時間がいつも遅れて、待ち時間が長く、頭痛などの時は大変でした。 (80代以上女性・神経内科)	外来	待ち時間が長く、申し訳ございませんでした。神経内科の診察は、様々な症状の患者様が受診されます。そのため、問診・身体検査などにとっても時間を要する場合があります。スムーズに進む場合と、時間を要する診察もあり予定通り診察が進まない場合もありますので、ご迷惑をおかけすると思っております。診断するための診察は、省くことのできない時間でありますので、ご了承ください。
呼び出し	番号を大きい声で言われているが、他の番号とだぶって聞こえて、わかりにくい時がある。 (50代男性・受診科不明)	外来	貴重なご意見ありがとうございます。また、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。呼び出しが、他の声と重なる場合があります。その際は、こちらで順番に呼び出すよう配慮いたします。
呼び出し	呼び出しの声を大きくしてほしい。耳が遠いので。 (70代男性・泌尿器科)	外来	ご不便をおかけし申し訳ございません。分かりやすく、はっきりとした呼び出しのトーンにするよう指導してまいります。また、放送による呼び出しの方法も検討して参ります。

【入院調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
接遇	挨拶を廊下でも知らん顔される方がいる。当方が先に会釈しても会釈がなかったり、笑顔が全くない人がおられるのが残念です。	第一病棟 第二病棟	不適切な対応があり、誠に申し訳ございませんでした。日頃より接遇に関する教育、指導に努めておりますが、十分ではないと反省しております。今後も引き続き各自の意識改革につながるような指導、教育を続けていきます。
環境	夜間、廊下から聞こえてくる生活音が気になりました。歩くスリッパの音、物を落したり、何か作業している音、それらが響きすぎて、私の耳には障りました。廊下、もう少し静肅性があつたほうが良いと思います。	第一病棟 第二病棟	適切な入院環境を提供するよう教育しておりますが、指導不足な為があると反省しております。再度、患者様の身になって対応するよう指導して参ります。また、患者様が安心して療養できるよう、環境に配慮していきたいと思います。
その他	食事ができない人とできる人を出来ることなら同室にしてほしくない。	第一病棟 第二病棟	ご意見ありがとうございます。 大部屋の場合、患者様の様々な状態から部屋を決めています。食べられる、食べられないはもちろんですが、夜間のせん妄、医療行為の頻度、認知症、介護度、年齢などの観点から考えています。ご相談くださいば、お部屋の検討を致しますので、遠慮無くお申し出ください。
その他	回診の時間がバラバラで、できたら何時頃からの回診と言って欲しい。トイレに行っている時に回診に来られて診察してもらえなかった。時間がわからないと午後からの回診なのに午前中かと思って、ずっと部屋で待つようになって退屈です。	第一病棟 第二病棟	平成28年1月4日から入院時オリエンテーションに回診時間の説明を加えることにしました。外来、急変患者などへの対応もあり、回診時間がずれこむこともあります。時間は決められないため、大まかな時間しかお伝えできません。必要時にはお尋ねください。今後は、入院時の説明で、回診時間についてご案内していきたいと思ひます。

【入院調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
設備	保管スペースが狭い。いざという時のストックを置きたくても入れられない。	管理課	ご不便をおかけし大変申し訳ございません。病室のスペースは限界があり、今のところは現状スペースでのご利用対応をお願いします。
設備	①個室の洗面台の水の出具合が少なすぎて困った。 ②深夜エアコンの機械音が気になった。排気音がする。	管理課	ご意見ありがとうございます。設備面では職員では気がつかないこともあり、ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。不具合がありましたら、すぐにお申し出下さい。できるだけ早急に対応して参ります。
設備	排水溝の臭いが部屋にあり、とれないので困りました。	管理課	ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。今後も不具合がありましたら、気兼ねなくすぐに近くの職員へお申し出下さい。できるだけ早急に対応して参ります。
会計	会計をするとき、明細書の説明がないので、請求金額がいつもより多い時に不安となる。料金設定(単価など)が変更になるときは一言説明がほしい。	医療企画課	説明不足があり、大変申し訳ございません。料金設定の変更時などには、案内掲示だけでなく請求書に説明用紙をつけるなどして、分かりやすく案内するよう改善します。また、日々の会計時にも請求金額に対して、少しでも不安を取り除くことができるよう説明していきます。