

患者さま満足度調査に関する御礼とお知らせ

当院では、「地域に望まれる理想の医療を目指して」という理念のもと、皆様の当院に対する現状評価や、皆様が求める医療サービスの在り方の把握を目的として、平成27年11月にアンケート調査を実施しました。

この調査の結果、および皆様のご意見から明らかになった課題につきましては、職員全員で十分協議・検討しました。たくさんご意見をいただき、誠にありがとうございました。

頂いたご意見と、それに対するご回答を「患者さま満足度調査に基づく改善策一覧表」としてまとめましたのでお知らせいたします。

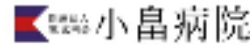
今後も、より良い病院を目指してまいりますので、引き続きご教示いただきますようお願い申し上げます。

平成28年2月

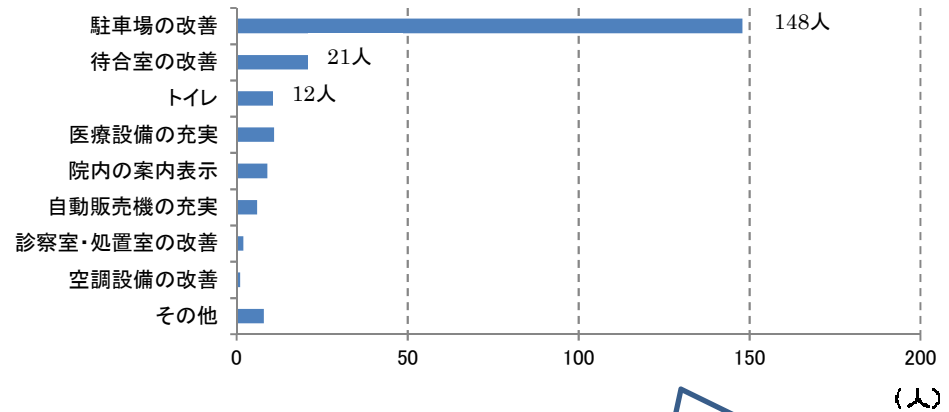
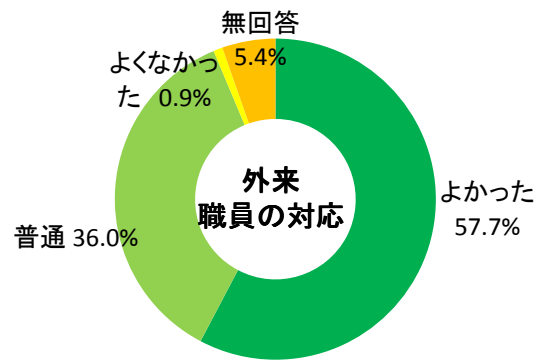
患者さま満足度調査結果のご報告

外来について

(平成27年11月9日～平成27年11月14日)



平成27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。
外来に関しては、550人の方に回答していただきました。
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆様にご礼を申し上げます。
なお、詳しい内容やご意見については、ロビー設置「ご意見箱」の横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。

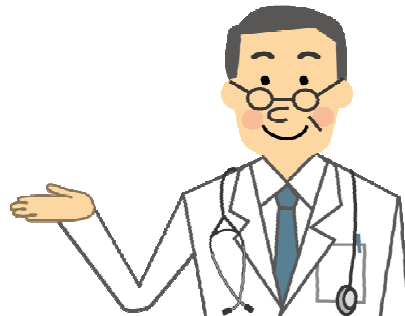


職員の対応について

医師の説明や、その他職員の接遇について、様々なご指摘をいただき、ありがとうございました。

詳しくは、ホームページやロビー設置のファイルをご覧ください。

これからも、今まで以上に患者さんに納得してもらえるよう丁寧な説明を心がけていきます。



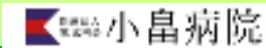
改善してほしいこと

ご不便をおかけし申し訳ございません。
アンケートでも、216人中148人の方に「駐車場がいつもいっぱいである」というご意見をいただきました。

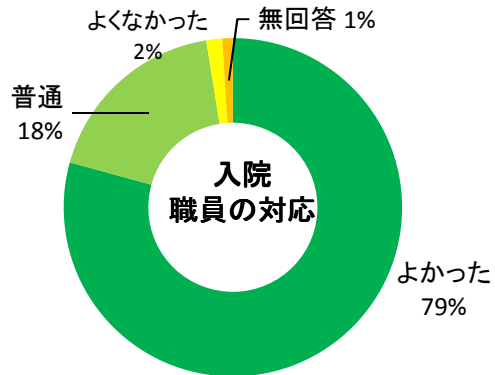
このご意見を受けて、平成28年上期中に駐車場を広げることを計画しております。
ご理解とご協力をお願い致します。

患者さま満足度調査結果のご報告 入院について

(平成27年11月9日～平成27年11月30日)



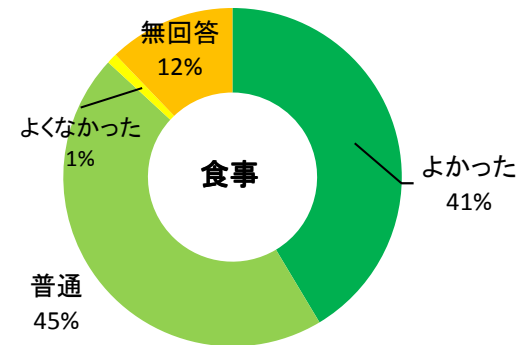
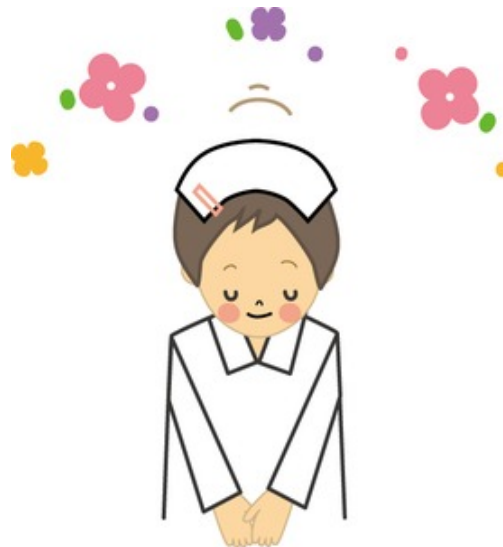
平成27年11月に行いました患者さまアンケート調査の集計結果をお知らせします。
入院に関しては、99人の方に回答していただきました。
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆様にご礼を申し上げます。
なお、詳しい内容やご意見については、談話室「ご意見箱」の横にファイルして置いていますので、どうぞご覧ください。



職員の対応について

患者さんにいただいた沢山のお褒めの言葉は、職員の励みになりました。ありがとうございました。しかし、お叱りのご意見もいただき、反省しております。

今後も親しみやすい雰囲気のある病棟となるよう努力してまいります。



食事について

食事は治療の一環を担っており、個々の嗜好に対応することは難しくなっています。ご理解ください。ただし、入院中に1度は管理栄養士がお部屋へ伺うようにしておりますので、その際は何でもお気軽にご相談ください。

また、モーニング・バイキングなど、患者さんの気分転換となり、楽しんでいただけるような取組みを行っております。ご参加ください。

【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	現在の状態をていねいに説明してもらった。(60代男性・神経内科)
2	医師の説明・対応	笑顔で接して下さるので、安心して相談できる。(60代女性・消化器内科)
3	医師の説明・対応	初診でも再診でもていねい。他の一部の病院の対応とは良い意味で全く違う。(50代女性・循環器内科)
4	医師の説明・対応	診察がスムーズにいかないことがあっても、丁寧にゆっくり話を聞いてくれる。(40代男性・呼吸器内科)
5	医師の説明・対応	先生の笑顔。安心感がある。優しい。(40代女性・外科)
6	医師の説明・対応	自分の質問に的確に答えてもらった。(70代男性・泌尿器科)
7	医師の説明・対応	薬のトラブルがあったとき、親切に対応して下さった。(80代男性・泌尿器科)
8	医師の説明・対応	話をよく聞いて下さったり、診察内容も不安のないよう伝えて対応して下さった。(40代男性・眼科)
9	その他職員の接遇	患者の話を聞いてくれた。受付の女性がテキパキして親切です。(70代男性・泌尿器科)
10	その他職員の接遇	受付、会計の方に明るく声をかけてもらい、元気をもらえます。(80代女性・循環器内科)
11	その他職員の接遇	看護師さんがテキパキして良いと思う。(80代男性・泌尿器科)
12	その他職員の接遇	プライバシーをよく考慮されており、受付番号を呼んでもらえるところが他の病院と違い良いと思う。(20代男性・眼科)
13	その他	開かれた病院であると思います。(70代男性・循環器内科、眼科)
14	その他	時々、テーマをもうけて講座をして下さるのが有り難いです。(70代女性・神経内科)
15	院内美化	院内の美化、すばらしいです。清潔ですし、花木が入院患者、家族の心をなごませていました。他の病院とちがって、院内の空気がとてもきれいです。院長先生をはじめ皆さんのふれあいがとっても優しく有り難いです。家族より(80代女性・泌尿器科)
16	入院時の対応	朝夕の回診は気持ち的に落ち着く。ありがとうございます。(60代男性・泌尿器科)

【頂いたお褒めのご意見】

順番	種別	内容(概要)
17	入院時の対応	いつもお世話になります。病棟の中でも一番親しみやすいと思います。いつも声かけをしていただいて、本当に嬉しく思っています。今後どうぞ宜しくお願いします。(80代男性・2病棟内科)
18	病棟設備および食事	サニールームはすごく気分転換になりました。モーニングも良かった。(70代男性・泌尿器科)
19	病棟設備および食事	箸袋なごみます。何種類かあれば。バイキングは気分転換に良いと思います。(60代性別不明・泌尿器科)
20	その他	ただただ感謝でいっぱいです！先生や看護師の方が親切で助かりました。ありがとうございました。(50代女性・内科)

【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	回答および対応策をご記入ください	改善予定年月日 改善済年月日
職員対応	<p>①つきそいで来た時、看護師さんがよくなかった。たいぎそうだった。</p> <p>②検査室には案内してくれたがその後の説明も案内もなかった。</p>	外来看護師長	<p>ご意見いただきありがとうございます。 また、不適切な対応をしましたこと、お詫び申し上げます。 これからも、よりいっそうの職員の接遇教育を行い、心配りができる人材育成に努めます。</p>	平成28年1月5日
職員の説明 (個人情報保護・プライバシーについて)	<p>①診察室以外での病状の説明等は個人情報を守られていないと思うのでやめてほしい。</p> <p>②待合いで説明する時には、もう少し声を小さくされたほうが良いと思います。</p>	外来看護師長	<p>配慮が行き届かず、申し訳ございません。 このご意見を受けて、待合いで説明を避けるよう指導しました。 患者さんごとに検査の種類や病状の内容が異なるため、別室で説明を行うよう注意します。 難聴の患者さんも度々来院されますので、極力待合いで説明を避けるようにします。</p>	平成28年1月5日
待ち時間	予約時間に始まらないなら、その旨を一言教えてほしい。	外来看護師長	<p>申し訳ございません。 各診療科の受付窓口にて、診察状況(待ち時間)を提示するよう検討します。また、待ち時間の長い方には、状況等の声かけに努めます。</p>	平成28年1月5日

【外来調査より】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策	改善予定年月日 改善済年月日
その他職員 の対応	清掃員女性の言葉づかい。	事務局長	ご指摘いただき、ありがとうございます。 日頃より職員の接遇をより良くするよう指導しておりますが、清掃員 個々に対しても、言葉づかいを含む勤務態度全般について指導し ました。	平成28年1月5日
駐車場	①狭い。1台1台もう少し前後左右に広ければいいと思う。 ②障害者用駐車場が少ない。 ③駐車場が全てうまっていたので、一度家に帰ることがある。 ④場所がわかりにくい。	中央事務室	たくさんのご意見をいただき、ありがとうございました。 皆さまにはご不便をおかけし、申し訳ございません。 このたび、駐車場の拡張に向け具体的に検討しております。平成28 年上期中には、改善するように致します。	28年度上期中
トイレ	①トイレが近いので、洋式の便所がもう少し多くあればありがたい と思います。 ②つまって流れない時がありました。	管理課	トイレについては、和式洋式それぞれの設置を行っています。増設 は検討しておりませんので、ご了承ください。 また、流れにくい場合はすぐに対応致します。お困りの際は、職員 までお申し出ください。	平成28年1月5日
待合室	①診察前に人が多く、座るイスがない。受付の前に座っていると、 呼ばれてもよくわからない事がある。 ②内科の前の通路待合いについて、折りたたみ椅子でなく、ベン チを増やし、かつ、広く改善してほしい。 ③動作がゆっくりな人に対するの通路の整備。	管理課 外来看護師 長	貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 問診、処置室等でスタッフは待合いに出る機会が多いため、そのた びに待合いの状況を気にかけております。これからも、スタッフ全員 が同じ考えで行動できるよう指導します。 また、通路の整備については検討中です。ご理解とご協力をお願い 申し上げます。	平成28年1月5日
売店	①入院時売店があると、便利かなと思います。昼食など付添者が 外出しなくても良いので。足りない物があつた時に外出しなくても 良いので。 ②売店がないので、もう少し色々な物が買えるようになれば。	管理課	ご不便をおかけし申し訳ございません。 施設スペース上、売店の設置は難しい状況です。入院時に必要な ものがそろろうよう、CSセットをご用意しておりますのでご利用くださ い。	-
ホーム ページ	外来の先生の休診日のところをもう少しわかりやすくしてほしいです	広報担当者	広報委員では、医師や地域医療部・事務職員といった様々な職種 で話し合い、継続的に改善点を検討し、改良を加えております。こ れからも、より分かりやすいホームページをつくるよう工夫していき ます。	平成28年1月5日

【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	回答および対応策をご記入ください	改善予定年月日 改善済年月日
職員の対応	聞いた質問に即答ができず、わからないの答えが返ってきた。点滴を最後まで入れずに、残っていても早く帰りたいのかめんどくさいまた来るのが嫌という雰囲気の不愉快だった。	病棟看護師長	誠に申し訳ございません。 日頃より接遇についての教育の指導を行っていますが、このような指摘を頂くということは教育が不十分だと感じました。今後も、接遇について、いま一度教育を徹底したいと思います。	平成28年1月5日
職員の対応	たくさん介護士がおられて、どの人が患者の担当かよくわからず、同じことを何人にも言わないといけないので本当に親身になってくれるのか不安。	病棟看護師長	ご意見をいただき、ありがとうございます。 当病棟では日替わりで受持ちが変わりますので、このような不安に繋がるのかもしれませんが。病棟スタッフ間で情報共有していますので、遠慮なく声かけて頂ければと思います。また、担当者が明確となるよう検討してみます。 なお、患者様の情報は、スタッフ間で共有するようしており、担当以外のスタッフが聞いてもすぐに担当に伝えるようにしています。今後は、担当者がわかるような工夫を検討します。	平成28年1月5日
食事	糖尿病が気になるので、栄養士さんに退院時、栄養の表かそれに似た物(カロリー表のようなもの)を教えていただければと思いました。	栄養科	入院中に1度は管理栄養士がお部屋へ伺うようにしております。その時に食事の説明や嗜好調査などさせていただいておりますので、お気軽にご相談ください。それ以外の時でもスタッフにお申し出くだされば、すぐに対応致します。	平成28年1月5日

【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	回答および対応策をご記入ください	改善予定年月日 改善済年月日
設備	NHKの放送を契約していないので、有料番組に相当するものは契約を促すコメントが大きく表示されて見にくいです。	管理課	ご不便をおかけし、申し訳ございません。衛星契約は行っておりません。御了解ください。	平成28年1月5日
設備	427号室でしたが、洗面所の水が温水もであればいいのと思いました。	管理課	すぐに対応し、改善するよう検討します。	28年中
設備	412号室のトイレが狭かった。洗面所にコップなどを置けるスペースがあったらよかった。	管理課	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。検討しましたが、施設の配置上現状でのご利用となります。ご理解とご協力をお願い申し上げます。	平成28年1月5日