

平成30年10月1日～10月7日の間、外来・入院の患者さんとご家族281名の方々にご協力頂きました「患者さんアンケート」の回答結果です。寄せられた貴重なご意見について皆で話し合い、より良いサービスの提供に努めて参ります。ご協力ありがとうございました。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

検査結果の説明をうける時、専門用語が続くので、いつもわからなくなります。お忙しいでしょうが、普通の言葉にしてご説明頂ければと思います。例) BMI、その他アルファベットと数値のみなど

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。検査結果等のご説明の中で、疑問に感じる点がございましたら、その時に遠慮なさらず医師またはその他の職員にお声がけください。また、説明用紙もご用意しておりますので、お申し付けください。

・医師によっては診察の際、パソコンばかり見て患者を見ないでいる医師がいる。パソコンと会話してカルテに打ち込んでいる。どこを見て診察しているのか疑問に思うことがある。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。日頃より心をこめた対応をするよう周知しておりましたが、至りませんでした。患者さんに不快感をいだかせることがないよう、今一度職員全体に周知してまいります。

・医師は患者に向き合ってほしい。患者の話を聞いてアドバイスしてほしい。

・男性の先生に眠剤をもらうだけなのに、精神病院に行った方がいいと言われたことがありました。自分自身臍に落ちません。

会計金額の間違いがずっと続いています。チェック体制を強化して下さい。

お会計の金額に誤りがあり、申し訳ございません。今後チェック体制を強化し、お会計の金額を誤ることがないように努めてまいります。

・会計に時間がかかりすぎ。

・診察が終わり、会計の時間が長い。

・診察後会計に時間がかかりすぎ。もう少し早くしてほしい。

・長く待った時は不満に思ったこともありますが、数値的にどれだけ待たされたら不満と言っていいのかわかりません。何分以上待たされたという様な数値が無いと、どこで満足、どこで不満足と言っていいのかと迷います。患者側もかなり自己中心的な場合がありますので。

お待たせしてしまい、申し訳ございません。診察の内容によって、採血検査などがあった場合、採取した検体を検査できる状態か確認するのに長時間がかかる場合がございます。お会計までの待ち時間が長い場合には、その時の事情をご説明致しますので、スタッフまでお声がけください。

薬の待ち時間が長い。

ノルデン薬局さんにお声があった旨、お伝えさせていただきます。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

待ち時間、予約が長すぎる時あり。
施設の予約の方は少し後にされている事が多く見受けられる。

さまざまな状態の方が受診される外来の特殊性から、日々の混雑状況や待ち時間等の予測が難しいことがございます。お待ち頂く場合は、看護師よりできる限り事情を説明するよう心掛けておりますが、十分な配慮が行き届かず大変申し訳ございません。お待ち頂く場合には、その時の事情を説明するよう努めてまいります。
また、施設の患者さんの順番を後回しにしている事はございませんのでご了承願います。

予約外で来院した際に、待ち時間が非常に長く、不調の為の来院が苦痛に感じます。来院順に対応は無理なのでしょうか。

患者さんの待ち時間を解消・短縮するべく予約診療にて受付している曜日・時間帯がございます。予約外で来院され、体調不良等何かございましたら対応を検討いたしますのでスタッフまでお声がけください。ご理解・ご協力の程お願い申し上げます。

夜間診療の時間があると良い。

院内事情により、現在の診察日・診察時間とさせていただきます。患者さんにはご不便をおかけして申し訳ございませんが、ご理解・ご協力の程お願い申し上げます。

毎回車を止めるのに苦労します。

ご迷惑をおかけして、申し訳ございません。
現在、病院向かいのファミリーマートの裏手に、来院者専用駐車スペースを設けておりますので、どうぞご利用ください。

在宅介護を実際につきそいしている人とのコミュニケーションがなかなか大変です。

貴重なご意見ありがとうございます。
当院としても今後どのように対応していけば良いか検討させていただきたいので、具体的にどのような場面での出来事が教えていただきたく存じます。

予約していた時に来ると、あまりにも態度が悪い。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。日頃より心をこめた対応をするよう周知しておりましたが、至りませんでした。患者さんに不快感をいだかせることがないよう、今一度職員全体に周知してまいります。

また、たくさんの温かい感謝のお言葉・おほめのお言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。今後も皆様にご安心・ご満足いただけるよう職員一同努力してまいります。

- ◆ 先生にやさしく説明してもらい満足です。とても理解できます。要望は特にありません。良い病院で感謝しています。
- ◆ 先生はいつもにこやかに対応して頂いています。説明もわかりやすく、ずっと診て頂こうと思っています。看護師さんの対応もとても良いと思います。声かけがとても優しいです。
- ◆ リハビリがとてもいい。良くなっていると思います。
- ◆ リハビリのスタッフには大変満足しています。
- ◆ 病院で待ち時間の間（バスの関係で長いので）、診察まで休ませてもらい助かりました。
- ◆ 対応に満足しています。
- ◆ 皆さん親切で感じがいいです。
- ◆ どなたもご親切でした。
- ◆ 皆さまが親切です。気持ちが落ち着きます。