

# 2016年度 病院アンケート 患者さんの声について

当院ではよりよい診療体制や接遇に向けて改善を図るため、今年度も「病院アンケート」を実施致しました。

貴重なご意見を多数お寄せ頂き、ありがとうございました。

今後も患者さんの身になって、より良い医療、価値あるサービスを提供させて頂きたいと思っております。ご協力ありがとうございました。

## お褒めの言葉を頂きました。

皆さん、やさしくて感じが良いので、安心しておまかせできます。  
笑顔で対応してくれるので、非常にいいです。

職員の皆さん、いつも有難うございます。  
いつまでも第二の故郷と思うことができる病院でいて下さい。

病院での音楽コンサートも素晴らしいと思います。  
とても雰囲気の良い病院だと思います。

長いお付き合いですが、患者の心のケアを大切にいただいていると感じています。  
今後も信頼できる病院であり続けて下さい。

緊急でお世話になりました。  
個室でゆったりとした時間や治療に感謝しています。  
リハビリでの話もとても勉強になりました。

職員の皆さんの対応が良く、説明もとても分かりやすかったです。  
病室やエレベーターも木目調で、明るくきれいで落ち着きます。

その他たくさんのお褒めのメッセージを頂いております。

**ご意見・ご要望も頂いております。**

## **接遇に対するご意見について**

「対応をもう少し変えればよいと思う」「不機嫌な表情に見えたので、もう少し笑顔があればよい」等のご意見を頂きました。

このような対応により、不快な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。

当院では、患者さんや利用者の方にできるだけ不安や不愉快な思いを与えることが無いよう、職員間のコミュニケーションも活発にし、「患者さんからの声」を職員間で共有するよう心掛けています。

地域の皆さまからのご意見をできるだけ行動変革につなげていこうという取り組みです。

安心して当院をご利用いただけるよう、職員間・患者さんとの間のいずれにおいても、コミュニケーションを大事にしていくと同時に、今後も職員への啓発を行い、患者さんに満足頂ける接遇ができるよう努めていきます。

## 待ち時間に対するご意見について

「待ち時間が長い」「予約の時間から1時間も待たされたことがあった」等のご意見を頂きました。

待ち時間対策については、順番待ちの状況を掲示、予約診療や通常の診療における診察枠数の拡大を進める等してまいりました。

患者さんの状況によっては診察に十分な時間が必要な場合もあり、特に午前診療枠においては診療待ちが発生する場合があります。

待ち時間そのものを短縮することに加え、待ち時間を少しでも快適に過ごして頂く工夫をすることなども考えていきたいと思っております。

今後とも、患者さんの待ち時間を少しでも短くできるよう努めていきますので、ご理解ご協力をお願い致します。

貴重なご意見を有難うございました。

## **病院設備に対するご意見について**

「院内の時計が合っていない」「院内の表示が分かりにくい」等のご意見を頂きました。

院内の時計については、各部屋で時間が変わらないようチェックをしていきます。院内の表示については、不安なく、スムーズに病院をご利用頂くために大切なものです。

患者さんの目線で病院内の表示を見直し、改善を図っていきたいと思います。

昨年は照明の指摘がありましたので、院内の照明を明るくしました。

冬場の暖房対策として暖房機の設置もおこないました。

病院の設備の改善は、皆さまに気持ち良くご利用いただくために、とても大切なことだと考えています。

今後も何かお気づきの点がありましたら、受付横の病院アンケートや正面玄関、近くのご意見箱に投函頂くか、またはお近くの職員にお声掛けください。