

# 2017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。

病院スタッフ一同、本当にありがたく励みになりました。

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えます。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、やさしくて丁寧ですので、安心して来院しています。  
スタッフの皆さん、とても親切です。

病院の雰囲気がやわらかく、フレンドリーで好きな病院です。  
親近感を覚える、患者の立場になっている病院だと思います。

挨拶がきちんと出来る病院で、とても礼儀正しく、すがすがしい気持ちになります。  
とても雰囲気のよい病院だと思います。

スタッフの皆さんが非常に親切ですので助かっています。  
家からも近いので、何かの時に頼りになる病院です。

緊急でお世話になりました。  
掛けてくれた毛布がとてもきれいで気持ちよく、時折の声かけで安心して落ち着くことができました。心遣いがとてもうれしかったです。

皆さんが元気で挨拶されるので、こちらも元気になります。  
またリハビリを通して自信もつけてもらいました。

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」「言葉使いや対応に不満があった」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。

今後は、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を活発にし、「患者さんからの声」を職員間で共有するよう心掛けていきます。

挨拶について、良いご意見をたくさん頂き、ありがとうございました。患者さんにご満足頂き、最高の評価を頂くためにも、継続してお声かけや気持ちの良い挨拶ができるよう、職員一同努めていきます。

これからも地域の皆さまからのご意見を、できるだけ病院の変革につなげていきたいと考えておりますので、どうぞよろしく願いたします。

## 待ち時間に対するご意見について

**「待ち時間が長い」「予約の時間を過ぎても長く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、外来窓口で順番待ちの状況を掲示したり、出来るだけスムーズに受診して頂けるよう調整を図っております。**

**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、特に午前の診療においては診療待ちが発生する場合があります。**

**予約の運用やアナウンスの対応等についても検討する必要があります。**

**また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。**

## **病院設備に対するご意見について**

「照明が暗い」「掲示物や表示が分かりにくい」等のご意見を頂きました。

照明については、受付や廊下の照明を明るいものに取り換えました。再度、全体的に見直しを行っております。

掲示板やポスターについては、全体的に整理していきます。より見やすく、分かりやすくする為に、掲示場所も含めて検討していきます。

また冬場の暖房対策として暖房機の設置もおこなっておりますが、寒いというご意見も頂いております。引き続き、対策を検討していきます。

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。