

利用者満足度アンケート集計報告

実施期間：平成24年8月27日（月）～31日（金）

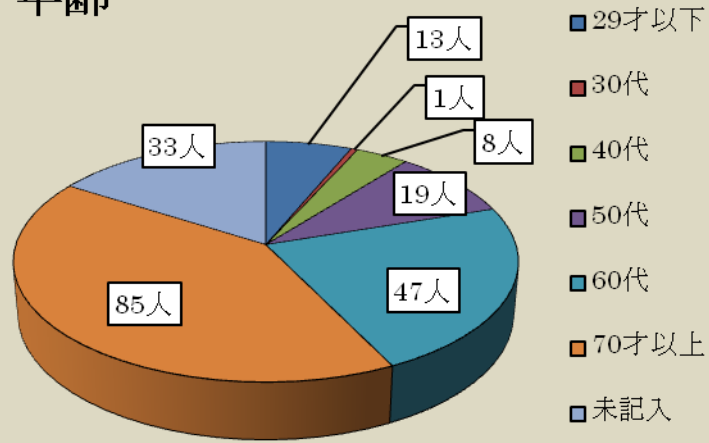


平成24年10月1日発行

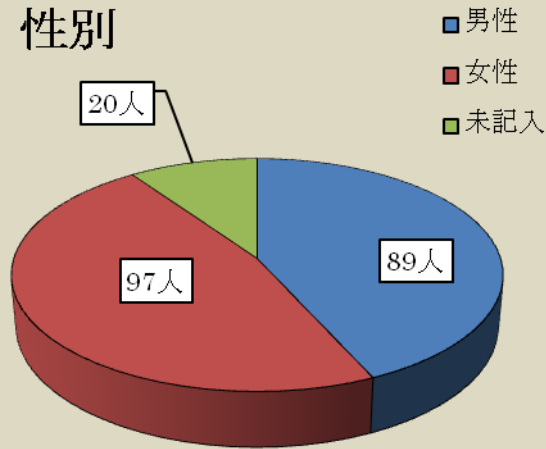
厚生連病院では、来院していただいているみなさまに向けた、「利用者満足度向上キャンペーン」を行っております。

北秋田市民をはじめ、病院利用者から、多数のご意見が寄せられましたので紹介させていただきます。

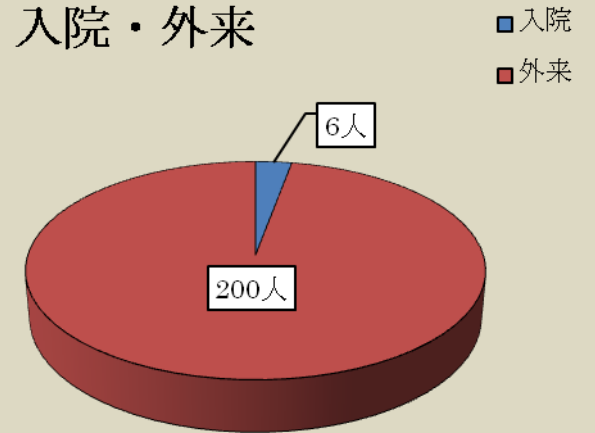
年齢



性別



入院・外来



整形外科の先生の対応が
良くて満足しています。



車イス用の駐車場に案内の方がいて
とても良い。(親切)

外科の先生とか
看護師さんがやさしい。



最近は貴病院の応対接客が、少しずつ良い方向へと変化が感じられます。
限りなく努力されていると思いますので、患者目線です
よろしくをお願いします。

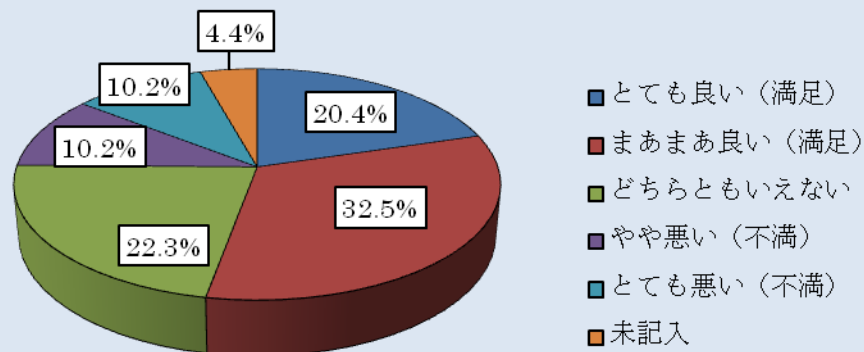


開院した当初に比べ、看護師たちの対応が良くなったと感じます。
人当たりが大事だと思うのでこのまま良い接し方をしてほしいと思います。

整形外科は予約時間どおり、
待たされることなくありがたいです。



Q1.待ち時間はいかがでしたか。

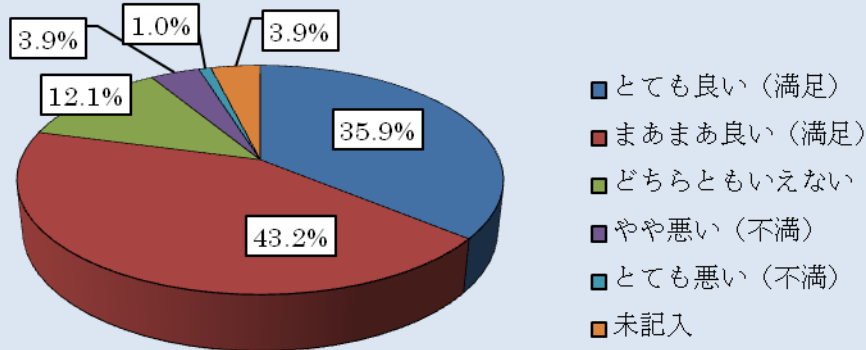


診察が終わって
引渡券をもらうまでの時間が長い。

たくさんの病院で、待ち時間解消が大きな課題となっています。
厚生連 9 病院では待ち時間調査を行い、待ち時間解消に向け検討
してきました。
対応策として、予約制の導入や院外再来受付機設置などを検討し、
順次実施予定にしています。



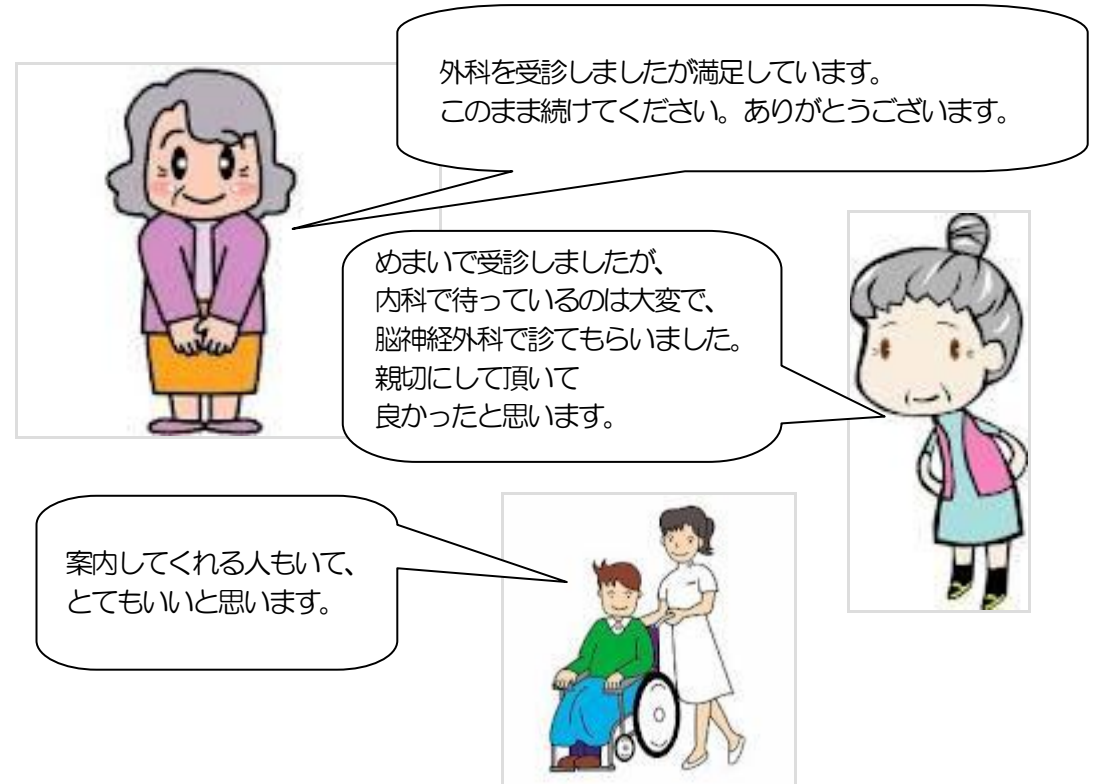
Q2.当院の職員の対応、印象はいかがでしたか。



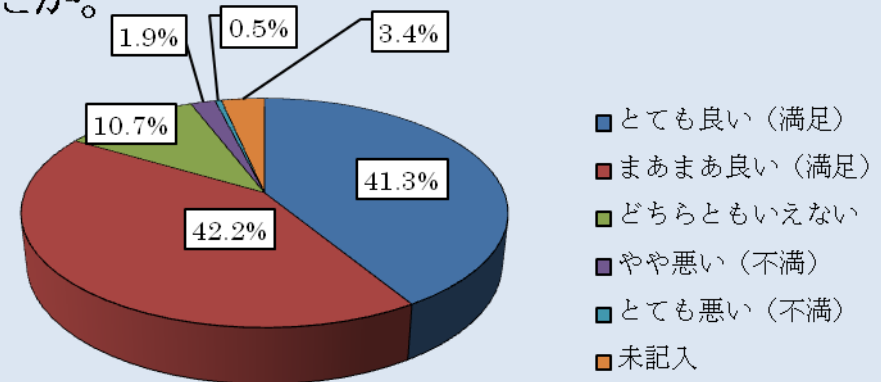
職員の接遇については、みなさまのご意見を参考にしながら医師をはじめ全職種を交えた研修等行っています。

場面設定ロールプレイングの実施やグループシュミレーション等、引き続き利用者の満足度向上に努めていきます。

これからも皆様のご意見をよろしくお願いします。



Q3.診察や、検査などに満足しましたか。



科の表示が見つらなくて通り過ぎたおばあさんがいました。

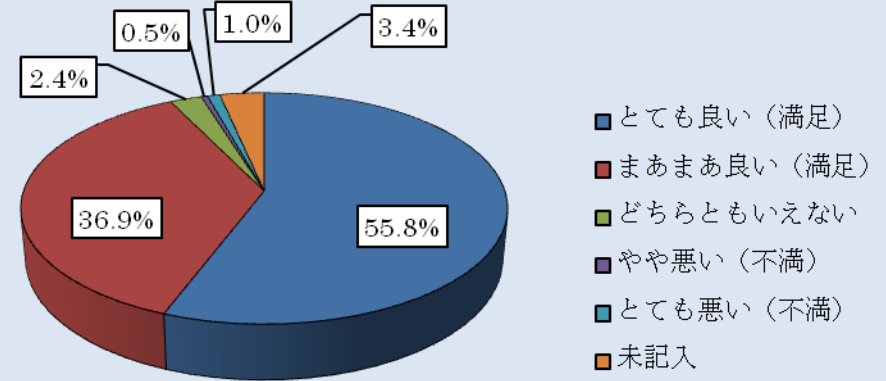
忙しいのはわかりますが、いらつき感が伝わってきました。

先生が少なくて大変だと思います。

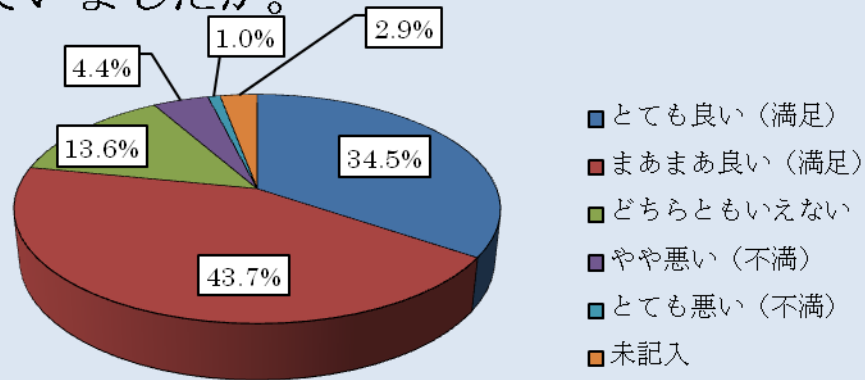
科によって待ち時間が異常に長かったりするので、もう少し待ち時間の短縮に心がけてほしい。

今は、外来スタッフの対応が幾分良くなったように思います。

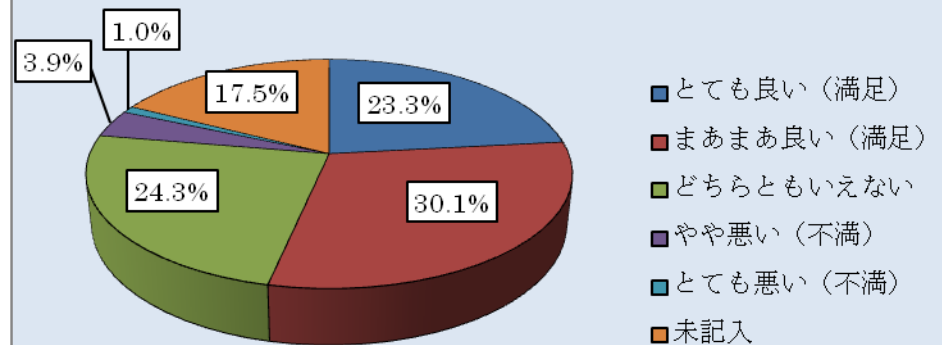
Q4.院内は清潔にされていますか。



Q5.院内の表示はわかりやすくなりましたか。

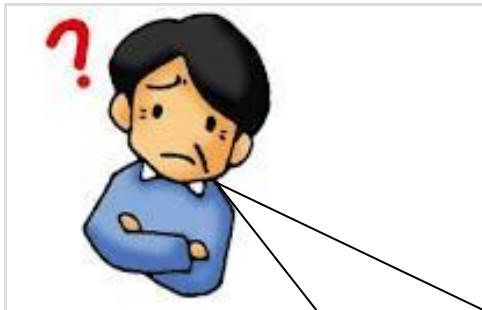
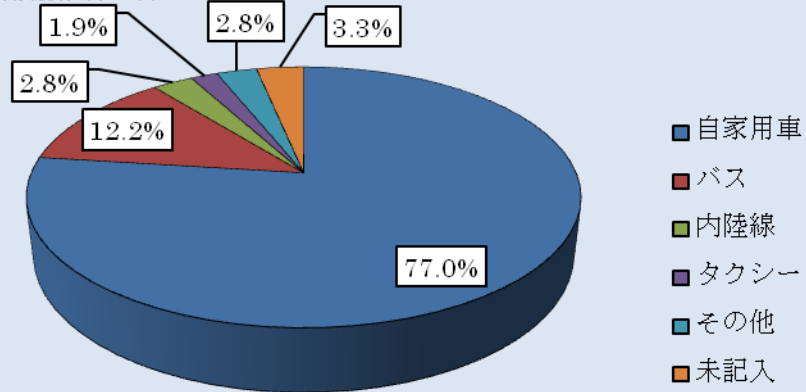


Q6.院内の施設や設備について満足されましたか。



Q7.当院への通院方法は何ですか。

(複数回答可)



鷹巣駅方面のバスのアクセスが悪く、車を持っている人がいないと来れない。
鷹巣町内にあった時にはおふくろは電車で通院していましたが、交通の便が悪いため、今は大館に行ってます。



今のところ自家用車で通院しておりますが、いずれ乗れなくなると交通の便が大変不便になると思います。



交通の便が悪いため、高齢者は大変である。

交通の便（特にバス）については、本数や行先・経由先等、引き続き要望していきます。

〇〇発、〇〇行、〇〇線の、〇〇時頃など、具体的にお知らせください。「みなさまの声 ご意見箱」でお待ちしています。



交通の便が悪い。
駅までの料金が高い。

利用者からの意見	病院からの回答
病院の規模に対して売店が狭い。	開院当初からたくさんのご意見をいただいています。
売店が狭く、入口が一つなのでとても入りづらい。	狭いスペースを工夫し、より多くの品目を準備し、利用者への満足度向上に努めています。また、営業時間の延長も行いました。
売店が狭い。	今後もスペース確保に向け、関係各位と検討していきます。利用者の皆様のご協力をお願いします。
障害者用の駐車場に普通の人々が止めています。マナーを守ってほしい。	利用者への駐車許可証を発行しています。また、係員が見回りをして対応します。
身障者の駐車場に、健常者も置いていて、駐車できない時があります。	利用者のマナー向上に努めます。
内科診察の際、採血をしてその結果表をもらいましたが、全部ローマ字表記で見た私たちは何が何だかさっぱりわかりません。泌尿器科でもらう尿検査表みたいに日本語表記にはならないものでしょうか。	患者さんがわかりやすくなるよう、対応を進めます。わかりやすい説明に心がけていきます。
病院に対し、外来トイレがもう少し大きくても良いのではないかと。	2F 正面入口ホールのほか、中央処置室横、Cブロック前、3F エレベータ前等、ご利用ください。
朝の順番取りですが、7時からにしてもらえないでしょうか。	公共交通機関利用者にも配慮した受付開始時間帯にしています。
朝の待ち時間が長い。7:30前に100名以上も並んでいて、職員の方が3~4名いる。50人位になったら受付を始めると、職員も早朝3~4名もいらなくなるのではないかと。また、診察を受ける患者も「長い長い」と待っていてもスムーズでいいんじゃないですか。	

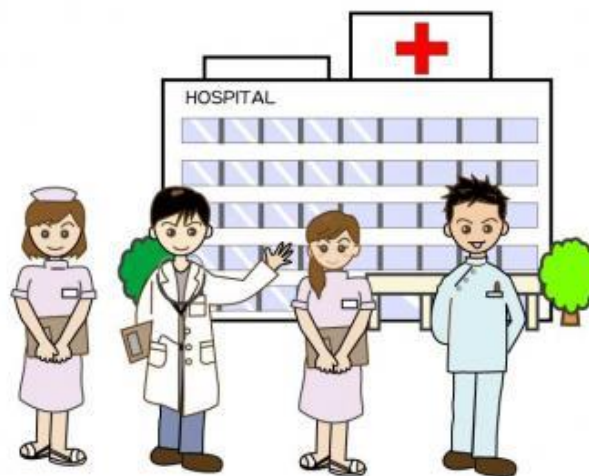


この他のご意見は、こちらです。



利用者からの意見	病院からの回答
床屋さんのポスターに予約の電話番号を書いて頂けたらと思う。	ご要望のとおり改善しました。
診察時間について、少しの前後はあるだろうが、何時頃になるとかあってもよい。	受付票の番号を参考にしてください。また、受付窓口で対応しますのでお話し下さい。
母の胃ろうボタン交換時の待ち時間、また、発熱等で緊急受診時、いずれも予約を入れて具合の悪い中受診しているにもかかわらず、2時間ほど待たされ更に状態が悪化した時もあります。寝たきりの患者が受診するにはとてもきついものがあり、一般の人たちとなにか別な形で受診できるようになればいいなと思います。	待ち時間の間でも、具合の悪い場合は看護師に声をかけてください。待ち時間の軽減方法や、院内トリアージ（救急外来での緊急度のみたて）導入等、検討課題とさせていただきます。皆さんが満足の行く受診環境づくりを目指します。
病院側の努力だけではどうにもならないこともあります。例えば、病室内のエアコンですが、世をあげて節電と言われていますが、とにかく一日中つけていなければならない人もいます。夜にスイッチを切ったら、翌朝、小言を言われる。病人相手に節電は言い難いと思います。要は患者ひとりひとりの気持ちの持ち方です。患者の我がままです。御苦勞を察します。通院の最大のネックは足と思いますが、薬局のことも改善されます。少しずつ便利になるでしょう。	たくさんのご意見ありがとうございます。厚生連病院では、利用者満足度向上に向け、日々取り組みを行っております。（ホームページ参照）これからも継続し取り組んでいきますので、たくさんのご意見をお願いします。

P 7



これからも、みなさんのご意見をお待ちしています。よろしくお願いします。