

## 貴重なご意見ありがとうございました

平成27年7月1日～9月30日の3か月にわたり、嶋田病院を退院される患者さんやそのご家族さまへ、入院生活に対する満足度アンケート調査を行いました。又、平成27年7月には外来患者様に対して満足度調査を行ないました。その中で患者さん、ご家族さまより寄せられたご意見・ご感想についての返答を掲載いたします。

テレビカードや洗濯機を使うときなど、両替が不便でした。(回復期リハビリ病棟 4階 90代以上・女性)

ご不便をおかけしまして、申し訳ありませんでした。

ご指摘のとおり、各病棟(3～6階)にテレビカード販売機は設けてありますが、両替機については設けておりません。各病棟のスペース上の事もあり、設置については検討中でもあります。両替については継続して、1階受付窓口でさせていただきますが、入院患者さんにつきましては、1階まで出向くのも困難かと考えられます。職員に声かけ(ナースコールなど)していただければ、職員が両替の対応させていただきますので、お気軽に声かけして頂けたらと思います。

貴重なご意見ありがとうございました。

(事務部 用度施設課)

対応が事務的であり冷たいイメージを強く感じた。(回復期リハビリ病棟 5階 70代・男性)

冷たいイメージを与えてしまい申し訳ありませんでした。笑顔での対応を忘れないように心がけていきます

(看護部)

入退院の時間がもう少し融通がつけば良いと思う。(回復期病棟 6階 80代・女性)

事務手続きや入院受け入れなどの関係上、ご要望にお応えできないことがあるかもしれません。申し訳ありませんがご協力の程よろしくお願い致します。

(看護部)

杖の利用者が多い病院と思われるので、受付外などに置く場所を考慮してほしい。(外来)

杖を掛けるための物品設置を検討させていただきます。

(外来看護部)

待っている間イス、ソファ等を増やして欲しい。(外来)

ご不便をおかけしまして、大変、申し訳ありませんでした。

ご指摘のとおり、特定の診察曜日・時間によっては待っている間の椅子が足りなくなることがあります。その際は事前に椅子を追加して、準備させていただきます。

貴重なご意見ありがとうございました。

(事務部 用度施設課)

家族の付添の方の事を考えると、土曜日がもう少し充実してほしい。予約によって土曜日に専門の事をして頂きたい。頭のMRI?とかボトックスの注射等(外来)

土曜日の診察時間については、患者さんやご家族の事を考えますと、診療時間の充実等検討しなければいけない事も多いと、外来スタッフは日々感じています。関係部署と協議し検討させていただきます。

(外来看護部)



病院を少しでも利用しやすくなるよう、患者さんからのご意見をもとに改善に取り組んでおります。その他、お気づきの点がございましたら、ぜひご意見をお聞かせ下さい。

【ご意見箱 設置場所】

1階 総合受付待合室付近

※ご意見箱以外に、定期的に満足度調査によるご意見ご要望の受付や、生活サポート相談室、地域連携情報サービス室などの窓口でも、看護師、医療ソーシャルワーカー、介護支援専門員が直接お話を伺っております。

満足度アンケート調査の結果につきましては、病院として重く受け止め、今後も患者さんのご期待に沿えるよう努力してまいります。このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。また、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

(地域連携広報委員会)