

患者満足度調査

ご意見に関する回答

7月に行いました「患者満足度調査」について、
皆さまからのご意見について回答させていただきます。

2023年10月14日 金田病院 病院長

《 外 来 》

外来1【外来トイレのかばん置き】

Q：トイレにカバン置きがない。

A：ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。

- ① カバンをかけるフックの設置がない箇所には新たに設置しました。
- ② フックが高い位置にあり、使用しにくい箇所は手の届く位置にフックを取り付けました。
- ③ カバンをかけるフックではなく、置くタイプの台が設置してある箇所は台を撤去し、使用しやすい位置にフックを取り付けました。



- ④ 男性トイレの小便器横にファイル入れを設置。
女性トイレは洗面ボウルが2つあるが手拭き用ペーパータオルが左側に1つしかなかったため、右側にもペーパータオルを設置しました。



外来2【大腸内視鏡検査時のトイレ】

Q：かなり前の事なので、今現在変わっているかもしれませんが、大腸の検査の時のトイレを検査専用のトイレがあれば良かったなと思いました。

A：大腸の検査控室前のトイレにつきましては、一般の方にもご使用頂いています。そのため、場合によってはすべて使用中となりご不便を感じられたかと思えます。申し訳ありません。スペースの都合上、検査の方専用のトイレをご用意することは難しい状況です。検査控室の案内時、担当看護師より他のトイレを案内させて頂くなどして対応しています。

外来3【病院内の表示】

Q：はじめて来院した時（付き添い）場所がわかりにくい。他の病院では足元等に矢印等がある。学校のような表示があれば横からも見やすいと思います。通路からみて正面でないとうわからないので。

A：具体的なご提案を頂き誠にありがとうございます。病院内の構造が入り組んでいるため、戸惑う部分があるかと思えます。以前は床に順路を示す矢印を表示しておりましたが、逆にわかりにくいというご意見もあり現在は床面への表示はしていません。通路上から見やすいような案内表示も一部しておりますが、表示位置によっては点滴棒や台車などに接触するなどの問題もあるため、見やすくかつ安全な表示方法について検討させていただきます。順路がわからない等、院内でご不明な点がありましたら、お近くの職員にお尋ね頂けたらと思います。

外来4【挨拶】

Q：すれちがいの人の朝の挨拶する人が少なく感じた。
看護師、挨拶しない人多い。

A：不快な思いをさせてしまったのですね。申し訳ありません。声かけ、挨拶は人間関係における基本的マナーであり、相手や状況に合わせてきちんと挨拶できるようにスタッフで話し合いました。
気持ちよく過ごして頂けるように気をつけてまいります。

外来5【外来診察医】

Q：定期通院しているのですが、しんどくなり受診する場合、主治医にかかれぬ場合がほとんどで、受診したいのですが、予約日以外は無理なんでしょうか。

A：当院を受診して頂きありがとうございます。
主治医以外の医師の診察で不安な思いをされたことと推察致しました。病院は複数の医師が居り、日中も検査、各外来診療、手術、病棟担当業務など多岐に渡り動いております。曜日や時間により担当がありますので急な受診の場合主治医にかかれぬことがあることはご理解頂きたいと思えます。主治医はカルテ内での情報共有はできますのでご安心下さい。

