

R7.1月実施 患者・家族アンケート調査 改善一覧表

課題内容	改善内容
施設職員ですが、必要書類・申し送り等がこちらから終わっている場合は帰っても良いかいたほうが良いのかわからない時があるので声をかけて頂けるとありがたいです。これからもよろしく願いいたします。	必要書類の提出・申し送り等終了後の案内をする際、今後は次の手続きの有無を確認し、声掛けを行うよう努めます。
入院になりそうな患者さんが診察・検査されているときに、入院時に記載する書類を待ち時間に記載したいので、早めに頂けたら助かります。	入院が決定した時点で書類をお渡ししておりますが、事前にお渡しすることもできますので、ご希望の時はお声掛け下さい。
待合室が少し寒かった。	室温については、都度調整をさせていただいております。室温についてお気付きの点がございましたら、スタッフにお声掛け下さい。
待合の椅子が全部低いので、高めの椅子を置いて頂ければ立ったり座ったりがしやすいのでお願いします。	設置について検討させていただきます。
順番が近くなったら案内に表示させてほしい。	次の番号を表示するように再度院内で周知させていただきます。
血圧の数値が他と比べて高いように感じます。	病院では緊張して血圧が高くなる方がいらっしゃいます。来院されてすぐに測定される方は時間をおいて再度測定をおねがいたします。
病院に来ると血圧が高くなるので、測定器ではなく手動でお願いします。	まずは自動血圧測定器で測定をお願いしております。異常値の時は手動で測定させていただきます。
本や雑誌等があれば良いと思います。	当院の方針として、感染対策のため現在は設置しておりません。ご理解とご協力をお願いします。
スタッフの私語が気になった点がありました。	大変不快な思いをさせてしまって申し訳ありません。私語を慎むように注意いたします。
患者に話しかけるときは、敬語の方が感じが良いと思う。	大変不快な思いをさせてしまって申し訳ありません。どなたに対しても失礼に当たらないような言葉遣いを周知していきます。
会計の方の番号を呼ばれる際、とても聞き取りにくい。	聞き取り易い声量や声のトーンを意識し、患者さんの状況に応じて臨機応変な対応を心掛けます。
マイク等を使ってほしい。電光板もあまり使われていない。	現在、待ち時間短縮のため、呼び出しと電光板での番号表示を併用しております。番号表示の音量を上げ、混雑時はマイクを使用し、患者さんの会計誘導を円滑に行うことで、待ち時間短縮に努めます。

<p>夜中の患者の転倒について、病院からの連絡が翌日 17 時ごろに家族へあった。連絡ミスとの説明だったが、お忙しいとは思いますが情報伝達は確実にできるよう手順を決めていただければ安心です。(患者・家族の立場を大切に考えてほしいです)</p>	<p>部署内の伝達がうまくいっておらず、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は夜間の転倒に関しましても翌朝にはご家族へ連絡するように部署内でも周知徹底致します。</p>
<p>年末の入院のためか、クリーニング申込希望の伝達がうまくいかなかったようです。</p>	<p>ご迷惑をおかけ致しました。部署内の伝達がスムーズに出来るように、スタッフへクリーニングの仕組みをオリエンテーションし理解するように致します。また、年末の申込について、業者の仕事始めの日付等をお伝えするようにします。</p>
<p>入院時の計測の記録用紙の記入方法をしっかり説明してほしかった。</p>	<p>計測記入方法についてわかりやすくオリエンテーションするように周知します。</p>
<p>かなり長い感じはしました。</p>	<p>当院では、出来る限り予約時間通りに診察を行うよう努めております。</p>
<p>8:30 に来て、マンモエコー、マンモグラフィの検査が終わり 10:30。2 時間は長いと感じます。</p>	<p>しかし、診察内容によってお時間を要する場合や、担当医師が救急対応や急変対応に入ることもあり、診察がおくれることがございます。</p>
<p>マンモが終了してから診察まで 1 時間以上待つのは長いと感じました。</p>	<p>ご予約時間よりお待たせしてしまうことがあり、大変申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>予約来院でも待ち時間が長いと思います。(2 時間の時も)</p>	<p>また、待ち時間対策の一環として、待合スペースにテレビを設置いたしましたので、ご利用頂ければ幸いです。</p>
<p>仕方がないことだと思っていますが、予約時間から診察呼出し時間まで長いときで 1 時間かかることがありました。時間通りできているのにと感じるがありました。</p>	<p>また、待ち時間対策の一環として、待合スペースにテレビを設置いたしましたので、ご利用頂ければ幸いです。</p>
<p>待つのは苦ではないですが、予約の 1 時間前に来院し、前の患者さんがいない状態だったにもかかわらず、予約時間の 15 分後に呼ばれたので、少し不思議に思いました。</p>	<p>また、待ち時間対策の一環として、待合スペースにテレビを設置いたしましたので、ご利用頂ければ幸いです。</p>

多数の貴重なご意見ありがとうございました。