

## 第2回患者さんアンケート結果 ご意見・ご要望に対する対応方針

医療法人 豊岡整形外科病院

院長 岩橋 正樹

本年1月・2月に実施しました「患者さんアンケート」にご協力いただき、誠にありがとうございました。  
アンケートにお答えいただいた患者さんより 外来:約87% 入院:約77% (非常に満足・満足) という評価をいただきました。  
また、自由記述欄にご記入いただきましたご意見を真摯に受け止め、当院の対応方針をまとめましたのでご報告いたします。  
今後も患者さんに満足していただけるよう、職員一丸となって取り組んでまいりますので、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 第2回患者さんアンケート実施要領

- |         |   |
|---------|---|
| (1) 対象  | 期間中における当院の患者さん (全ての入院患者さん・初診患者さん・前回来院から2ヶ月以上経過した再診患者さん) |
| (2) 内容  | 属性、待ち時間、職種別 (待遇・身だしなみ等)、施設・設備環境、意見要望など                  |
| (3) 期間  | 2021年1月18日(月)～2021年2月14日(日)                             |
| (4) 回収数 | 499 (外来459通・入院40通)                                      |

### 患者さんご意見・ご要望

### 当院対応方針

#### 1. 施設・設備・備品に関すること

受付前に「体温測定と問診」が必要なことが分からなかった。

このたび、更なる新型コロナウイルス感染拡大防止策として、正面玄関前に検温・問診票を提出いただく仮設ブースを設置いたしました。入口と出口の動線をコントロールすることで感染リスクを軽減させることを目的としております。ご不便をお掛けしますが、来院時の「体温測定と問診票へのご記入」へのご協力をお願いいたします。

個人差はあると思うが、病室の暖房が強く目が覚めてしまった。

配慮が足りず申し訳ございませんでした。看護師・看護補助者が病室に入る際には、快適な室温設定かについても気に掛けるよう努めてまいります。「寒すぎる、暑すぎる等」がございましたら、遠慮なく、看護師・看護補助者にお申し付けください。

貸出しされた杖が汚れており、ゴムがすり減っていた。

整備不良のものがあったとのこと、申し訳ございません。貸出時、返却時に「汚れ」「破損」がないかの確認を徹底します。消毒に関しても、引き続き実施してまいります。

爪切りを貸してもらったが、年季が入ったもので使いにくかった。

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。新しい爪切りの準備をいたしました。患者さんに貸し出しする備品については、衛生面に配慮しておりますが、今後も継続して行ってまいります。

#### 2. 待ち時間に関すること

外来診察の待ち時間が長すぎる。

予約外の患者さんは、予約患者さんの間に入っていただきますので、どうしてもお待ちいただくことがあります。また予約患者さんの予約時間に影響が出てしまうことがあります。このことはご理解いただきたくお願い申し上げます。ただし、複数の診察室で対応しております曜日に関しては、なるべく早く診察できるよう職員で連携を強化してまいります。

### 3. 接遇・ご案内等に関すること

一部の職員の態度が悪かった。

不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。全職員に対し、更なる職員教育・指導を徹底いたします。

病室の移動が多かった。

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。院内での新型コロナウイルス感染拡大防止の為、緊急入院時は、一時的に待機部屋に入院していただき、陰性が確認され次第、病室を移動していただいております。また、治療に適した病室に移動していただくことがあります。病室移動の際は、職員より丁寧な説明を徹底してまいります。

ナースステーション近くの部屋は騒々しかった。

不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。病棟によっては頻りにナースコールがあり、落ち着かないことがあったかと存じます。患者さんの呼び出しに速やかに応答できるよう努めておりますので、ご理解いただきたくお願い申し上げます。また夜間については、患者さんに快適にお休みいただける環境作りに配慮してまいります。

### 4. 診察・検査・リハビリ等に関すること

リハビリ予約がある日は、医師は診察をしてくれない。

ご期待に沿えず、申し訳ございません。ご不安に感じさせてしまったことを真摯に受け止め、今後、リハビリ前の診察について院内の仕組みを見直す予定です。一人ひとりの患者さんに安心して治療・リハビリに専念していただけるよう努めてまいります。

毎週通院し、膝に注射をしているが、日によって注射の内容が違う。

医師の説明不足があり、申し訳ございません。改めて「患者さんにご理解いただき、安心して治療に専念していただくこと」を意識し、全職員に徹底してまいります。ご自身の疾患などでご不明な点がございましたら、遠慮なくお尋ねください。

入院中、主治医(担当医)が誰だか分からなかった。

ベッドネームに「主治医名」を表示させていただくよう改善いたしました。ご自身の疾患などでご不明な点がございましたら、遠慮なくお尋ねください。

リハビリ担当の人と医師の言っていることが異なるため、不安だった。

ご不安な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。院内での治療方針をタイムリーに共有できるよう仕組みを見直しております。患者さんの病状等を共有し、患者さんに安心して治療に専念いただけるよう、より一層、職員の連携を強化してまいります。

リハビリ職員は説明の声が大きすぎる。

患者さんの中には難聴の方もいらっしゃる為、患者さんへのご説明時は「筆談」を取り入れたり、「他の患者さんと離れたところでご説明する」等、個人情報保護に配慮し、きめ細かな対応を心がけてまいります。

### 5. その他

入院中の食事でキーマカレーの日は、福神漬をつけて欲しかった。

血液検査・栄養士によるカウンセリング等により、身体の状態に応じて、減塩・低脂肪等、ある程度の制限を加えたお食事を提供させていただいております。食事療法は、間接的な疾病の改善や病気を悪化させないために重要な役割を果たしています。今後は患者さんへ「食事療法」についてご説明できる工夫を検討してまいります。

ご協力いただき回収しましたアンケートは、当院の患者さん満足度向上以外の目的で使用はいたしません。

今後とも医療サービス向上の為、ご協力をお願い申し上げます。