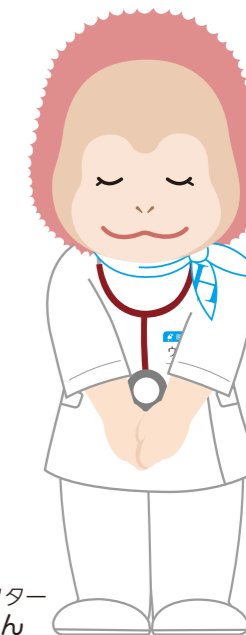


イメージキャラクター
オランくん

2019年



患者さまアンケート調査結果



イメージキャラクター
ウタンちゃん

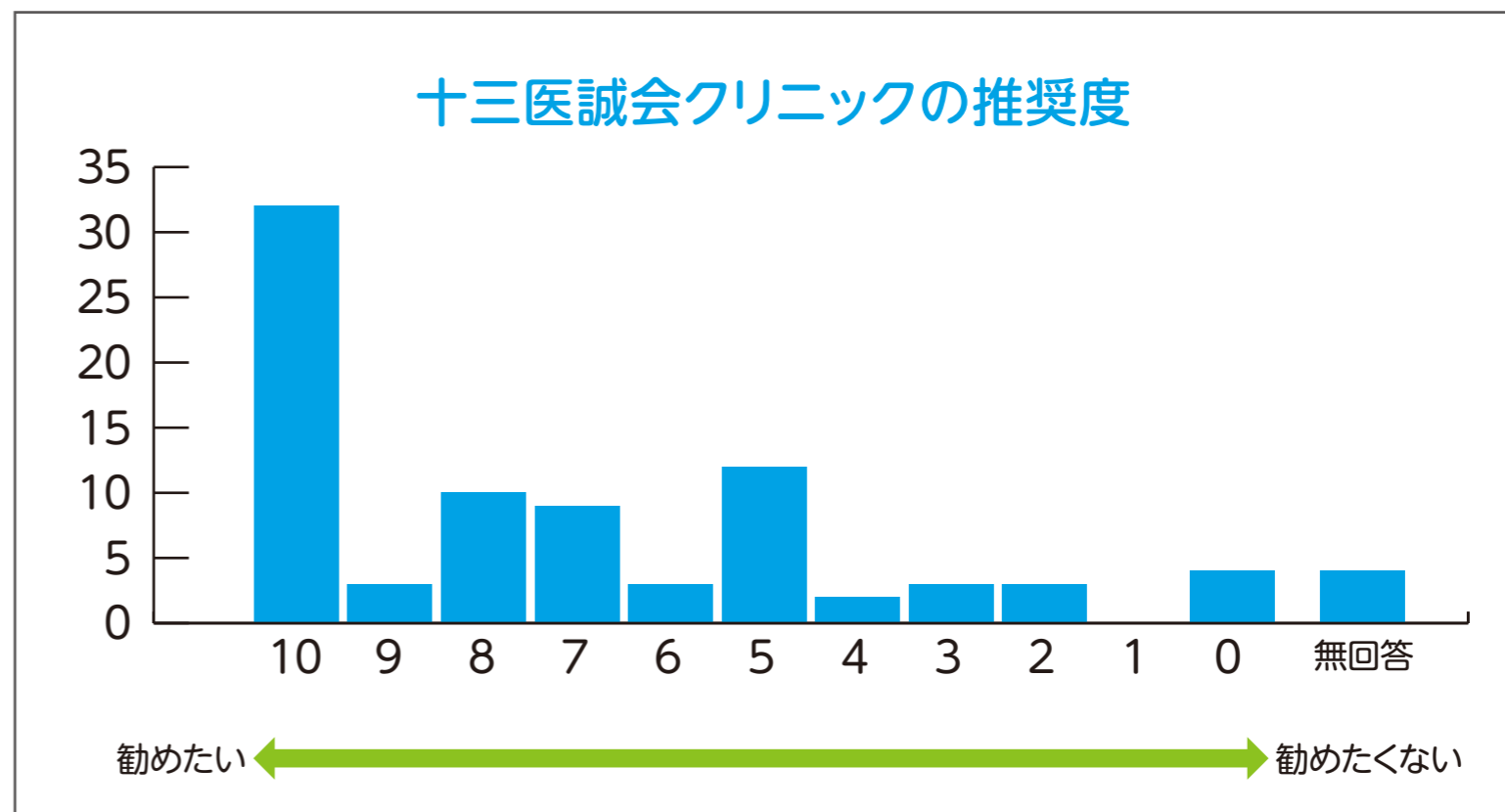
先日実施いたしましたアンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

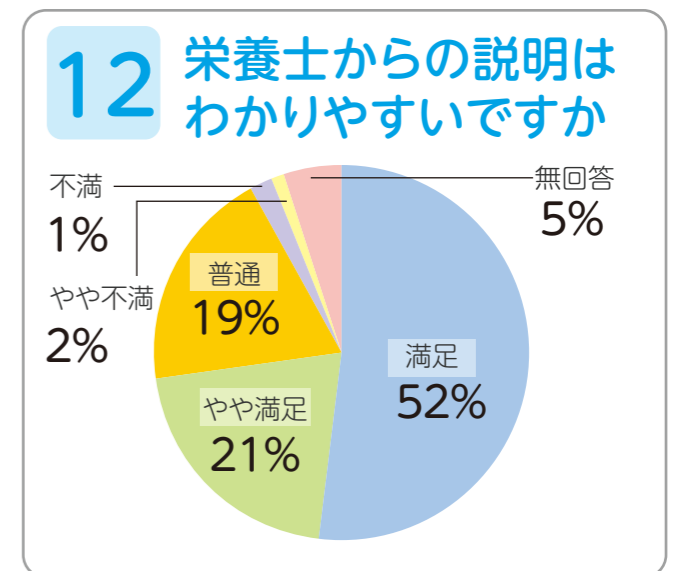
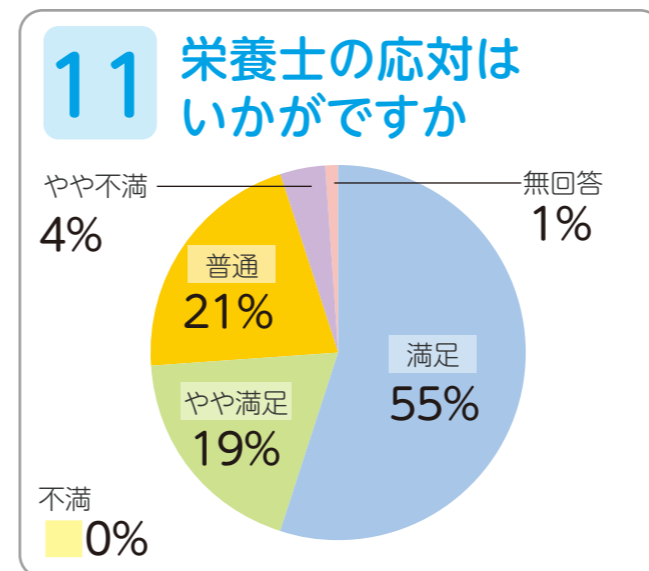
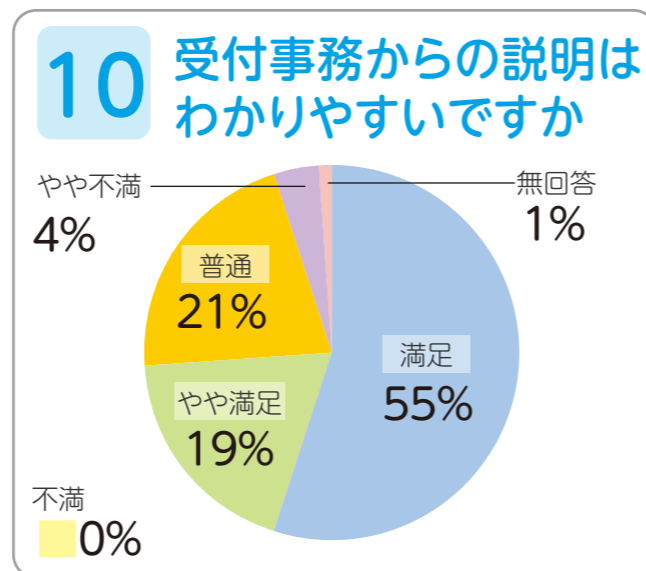
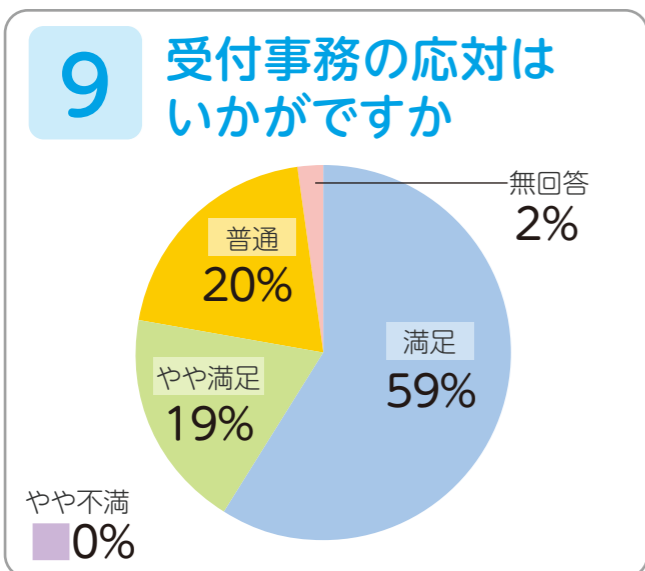
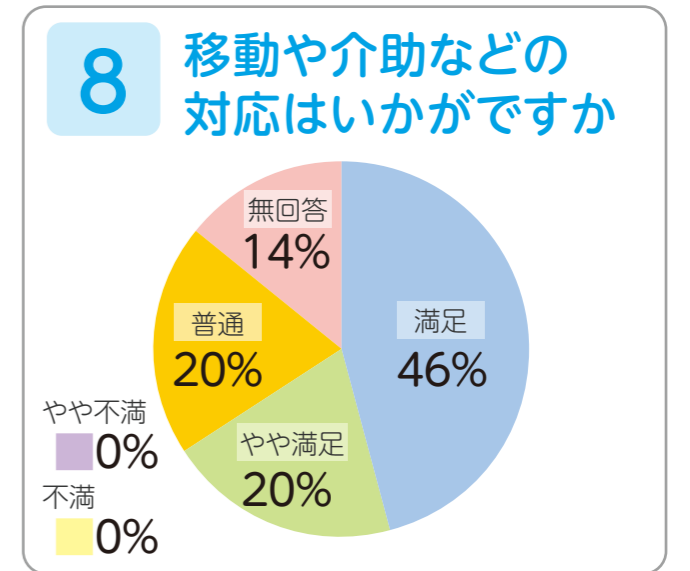
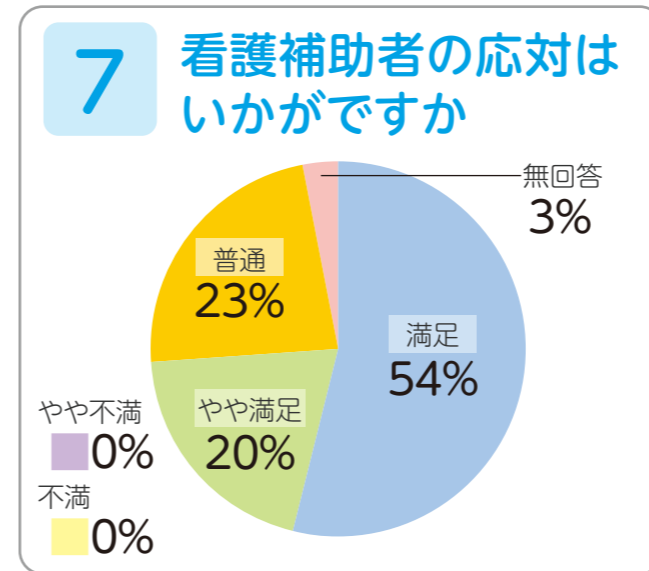
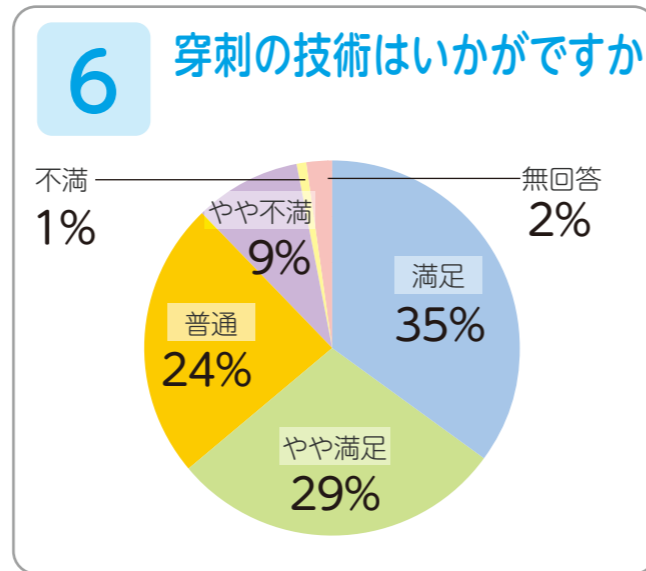
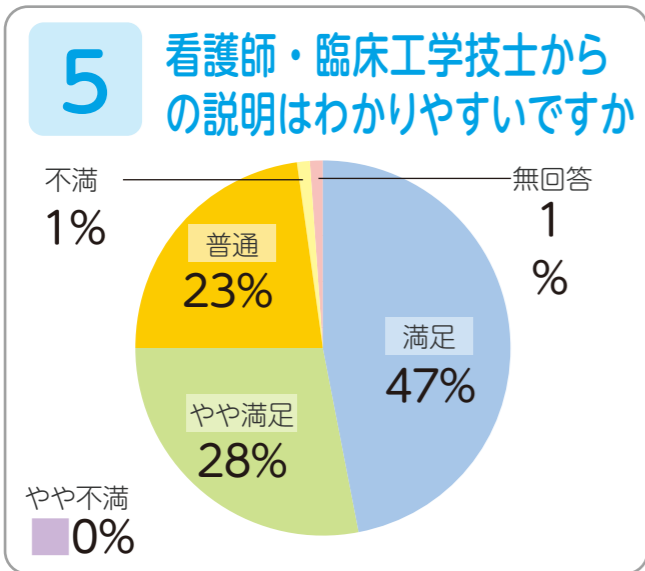
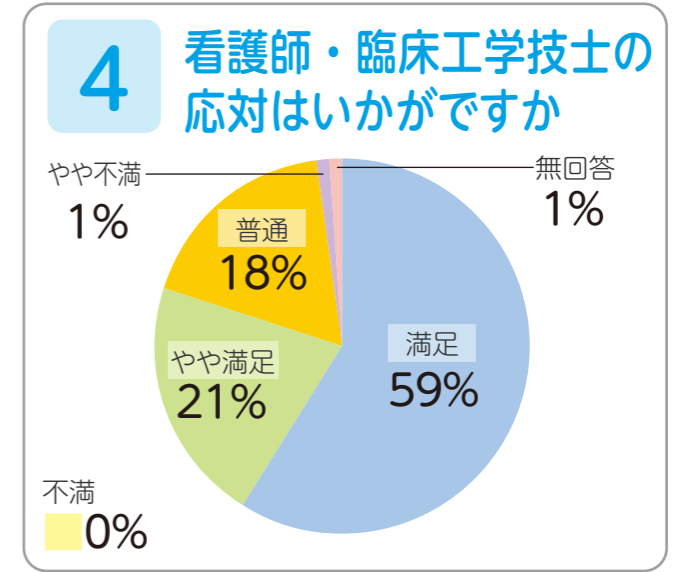
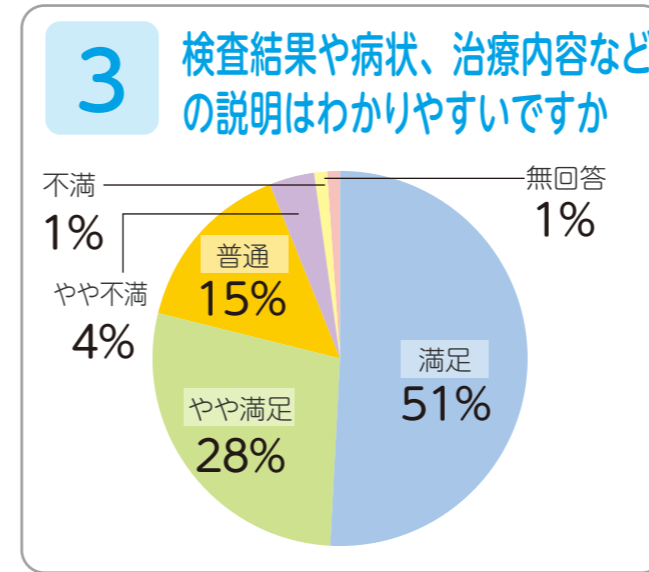
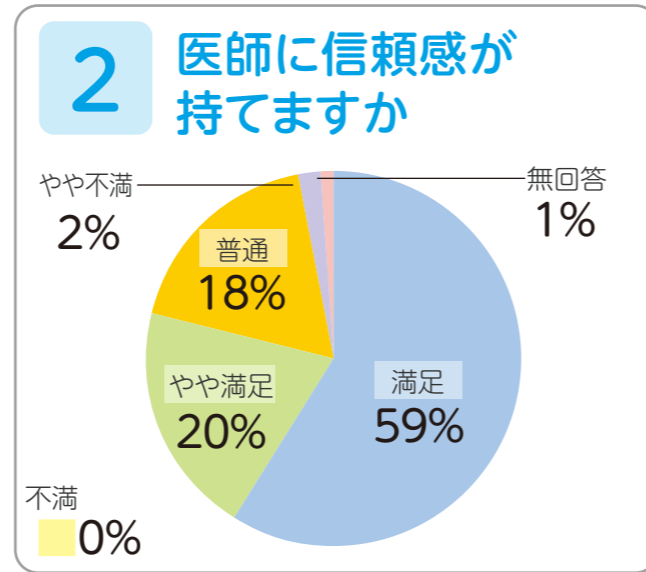
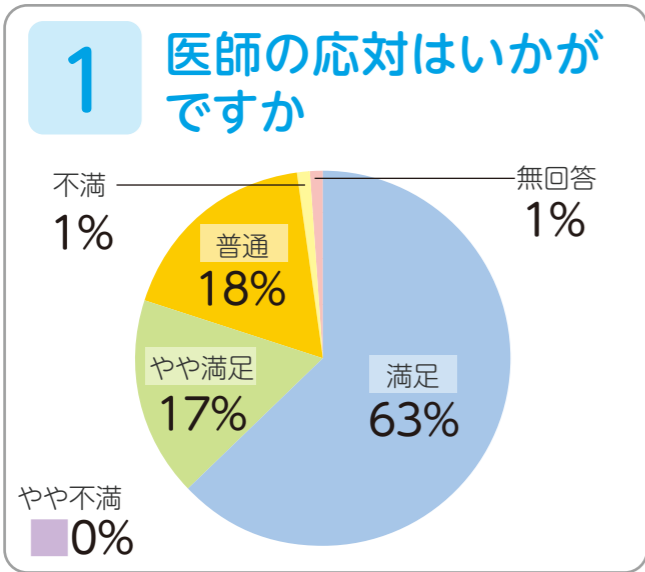
89名(73.5%)の方がご回答くださいました。
調査結果について報告いたします。

多くの皆さまからの貴重なご意見ご要望につきましては、全員で共有しサービス向上に努めてまいります。

スタッフ一同、より質の高いサービスを提供していききたいと考えております。

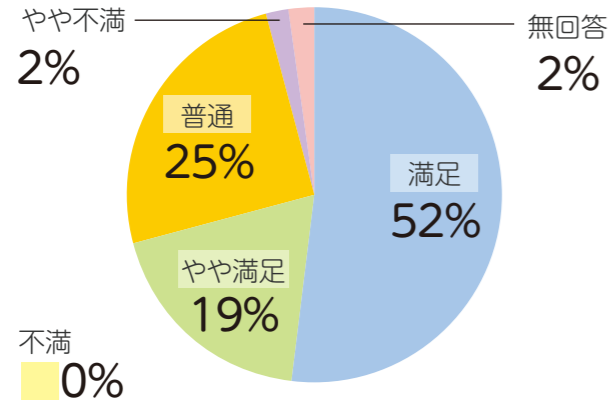
今後もお気付きの点がございましたらお聞かせください。



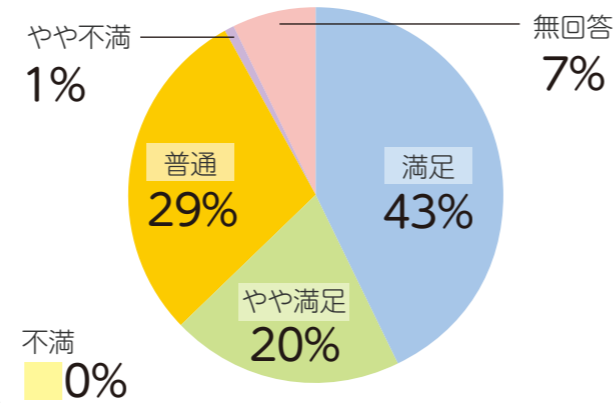


■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

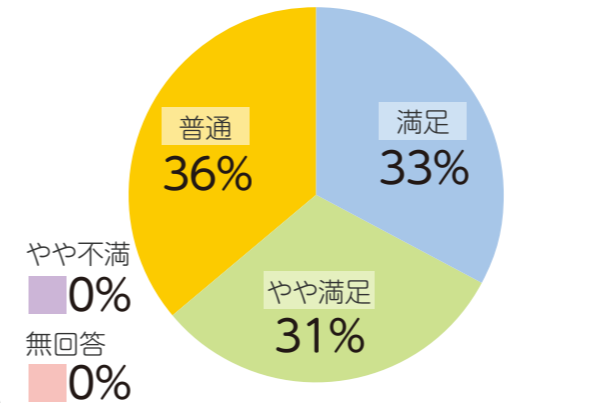
13 診療放射線技師の 応対はいかがですか



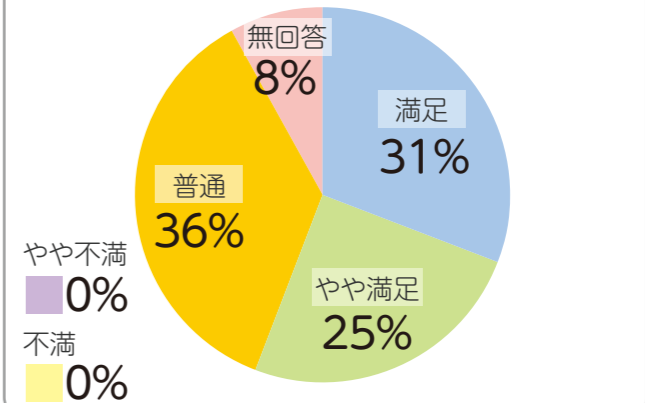
14 臨床検査技師の 応対はいかがですか



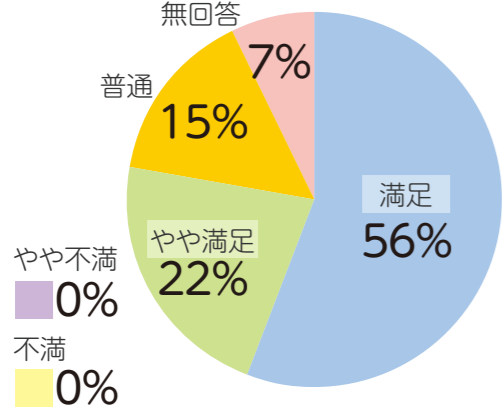
15 リハビリスタッフの 応対はいかがですか



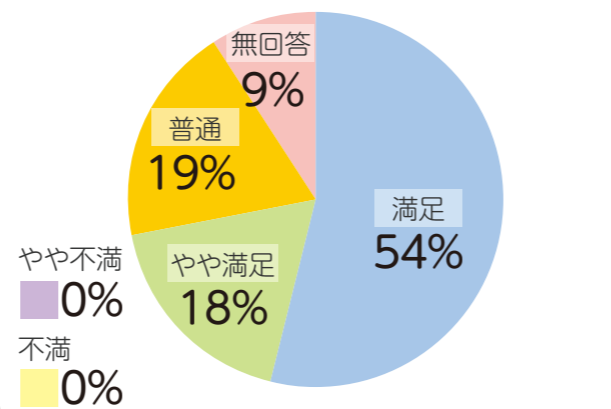
16 リハビリスタッフからの 説明はわかりやすいですか



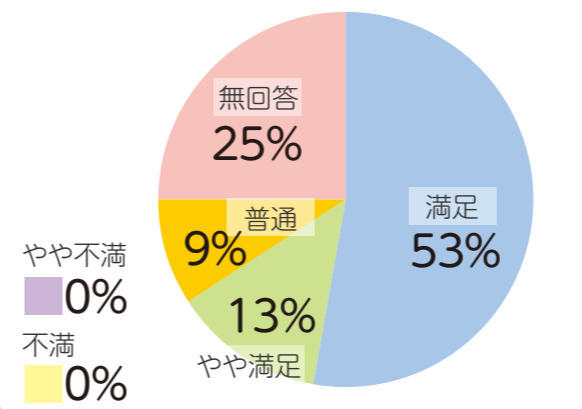
17 薬剤師の応対は いかがですか



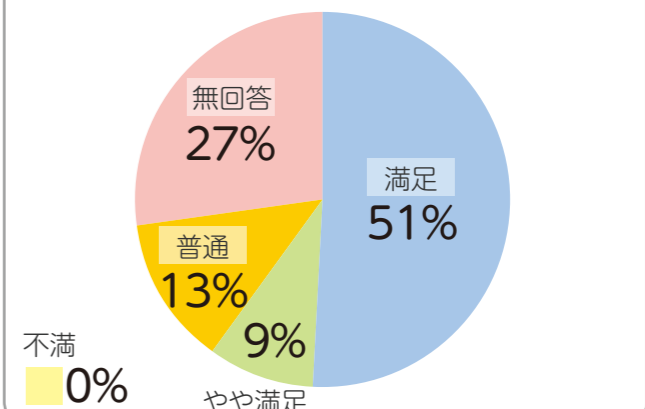
18 薬剤師からの説明は わかりやすいですか



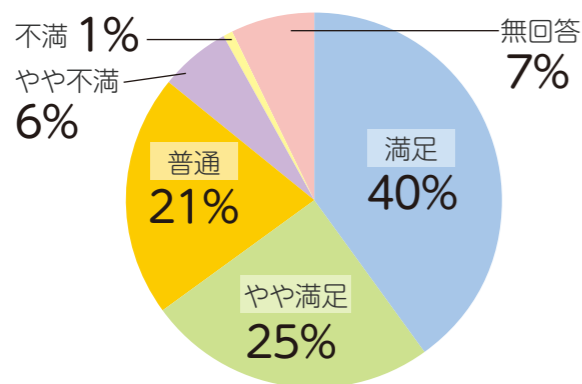
19 ドライバーの応対は いかがですか



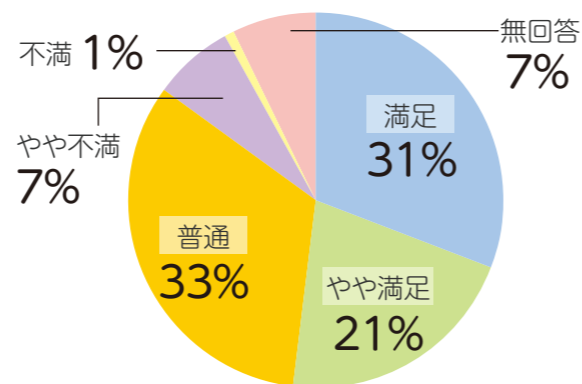
20 送迎中の運転は いかがですか



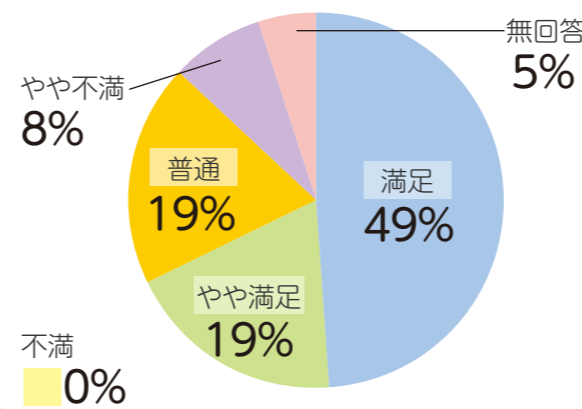
21 スタッフ同士の連携は とれていますか



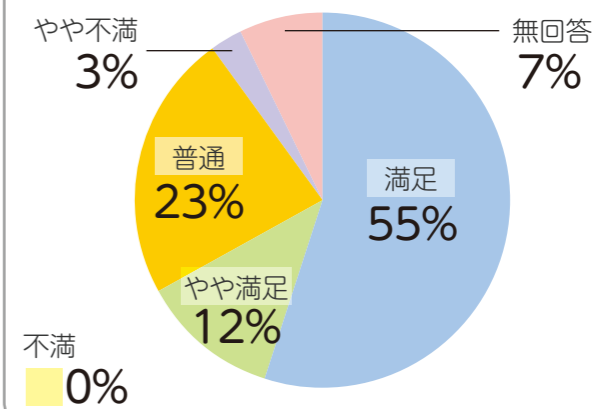
22 院内の掲示物はわかり やすいですか



23 空調、施設の明るさは いかがですか



24 院内の清掃はいき とどいていますか



■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

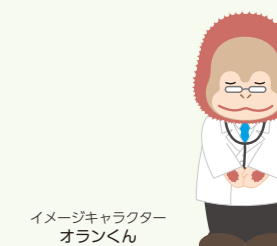
「男子ロッカー室の緊急ベルが分かりにくい、奥への設置」というご意見

ロッカー室の呼出ボタンは入り口付近に設置しております。分かりやすくするために呼出ボタンを赤色テープで囲みました。

男子ロッカー室奥の呼出ボタンの増設につきましては専門部署と検討いたします。

「穿刺時のバンドが痛いことがある」というご意見

血管の状態によっては駆血が強くなる場合もございます。穿刺時の駆血の方法について再度指導いたします。



「インフルエンザワクチン接種に関する区役所の手続き、提出書類の掲示」というご要望

患者さんにより手続き方法や必要書類に違いがございます。受付でご案内いたしますのでお問い合わせください。

「針刺しを早くしてください」というご要望

1 番穿刺から 1 時間ほどは大変混みやすくなっています。15 分～ 30 分の待ち時間が発生し状況により 30 分以上お待ちいただく場合がございます。待ち時間が少ない来院の時間帯をご案内いたしますので、お問い合わせください。ご理解とご協力をお願いいたします。

「傘立ての整理、ルール」についてのご意見

傘立て上部に注意書きを掲示しております。また、年に 1 度置き傘の整理を実施しています。

皆さまが気持ちよくご利用いただけるようにご協力をお願いいたします。



「朝、1 番にと並んでいるのがイヤ」というご意見

1 番穿刺グループの受付を入室 5 分前に、入室準備ができている患者さんに限らせていただきました。透析室入口左側のホワイトボードで 1 番穿刺開始ベッドをご確認ください。早くから整列していただく必要はございません。

「ビル玄関の汚れ、車の入り口の臭いなど衛生について管理会社に連絡してほしい」というご要望

ビル管理会社にビル内、立体駐車場などの清掃、衛生管理について申し入れいたしました。

「開始時間を早めてほしい」というご要望

検討いたしました但し体制上、開始時間の変更は難しく現状のままとなります。ご理解くださいますようお願いいたします。

「針刺しで大きなアザができる、針刺技術に差がある」というご意見

2019 年度よりシャント管理チームを結成し、穿刺技術やエコー検査、ボタンホール作成などの勉強会や研修を実施しております。

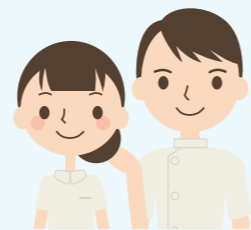
患者さんに安全で安心な医療が提供できるようスタッフ一同取り組んでまいります。

「担当看護師をつけてほしい」というご要望

すべての患者さんに担当スタッフがいますが、透析はその日のリーダーを中心にチームで患者さんを支えています。シフト勤務のため毎回担当メンバーは変わりますが情報共有を行いより良い支援を目指してまいります。

「リハビリを毎回行ってほしい」というご要望

リハビリスタッフは1名で2クリニックを兼務しています。増員の予定がないためご希望に沿えず申し訳ございません。



「自己主張の強い人に時間を長くとりすぎ」というご意見

患者さんの病状などにより、お話にかかる時間に違いが生じます。ご理解くださいますようお願いいたします。なお、穿刺時の患者さんとの会話は必要最低限とし透析開始を優先させていただき、後ほどお話を伺いに参ります。

「スタッフが対応時に手袋の交換や手指のアルコール消毒をしていないことがある」というご意見

処置・作業ごとの擦り込み式手指消毒剤の使用と、必要に応じ新しい手袋の着用を再度指導いたします。また、年2回の感染対策研修を継続し感染対策に取り組んでまいります。

「プライバシーに影響する質問や伝達」についてのご意見

透析室はオープンフロアのためプライバシーが保たれにくい環境にあります。声のトーンに気を付け、事前説明を行います。返答しづらいことはお答えいただくなくても大丈夫です。患者さんのご意向に沿って別室でお伺いするなどの対応をいたします。

「一部の送迎ドライバーがバック走行時に歩行者へ注意が払われていない」というご意見

車両管理部とともに安全運転研修を実施し今後このようなことが無いように指導してまいります。

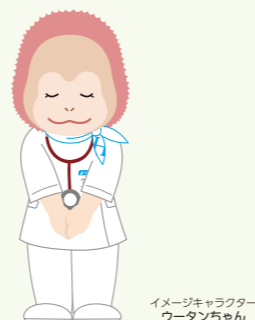


「アンケートの対策は患者からの問い合わせを求めるのではなく患者への声かけにするべき」というご意見

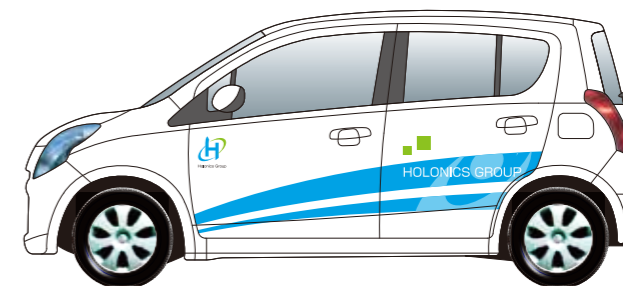
患者さんによりご希望やご要望は様々です。アンケートは無記名で実施しており患者さん個人へのご返答は難しく、医誠会グループは掲示でのご返答をしています。ご理解とご協力をお願いいたします。

「弁当を世話してください」というご要望

医誠会グループの透析クリニックではお弁当の提供や業者の仲介は禁止されています。患者さんでご契約されるか、ご自身でご持参ください。



イメージキャラクター
ウータンちゃん



労りや激励など嬉しいお言葉を頂戴しました

- ♥ いつも介護をありがとうございます。
- ♥ 現状までは何の不満もなく、満足しています。今後ともよろしく申し上げます。
- ♥ ヘルパーさんはとても親切でよく気が付いてくれます。
- ♥ 受付の人はいつも優しく対応してくれます。
- ♥ 運転の方は良く気配りしてくれます。
- ♥ 私たちにここまでしてくださるのは大変なことだと思います。どうぞこの調子で頑張ってください。
- ♥ これからもよろしく願いいたします。
- ♥ 十分満足しております。
- ♥ いつもお世話様です。これからもよろしく申し上げます。
- ♥ 一人一人に与えられた職務に並々ならぬ努力がよくわかり成長していく姿がよくわかります。良いスタッフで感謝しています。
- ♥ いつもお世話をかけているのに良くしていただきありがとうございます。本人に確認してよくしていただいているとのこと、感謝しています。
- ♥ 何時も良くしていただき感謝しています。
- ♥ 大変満足しています。いつもありがとうございます。

