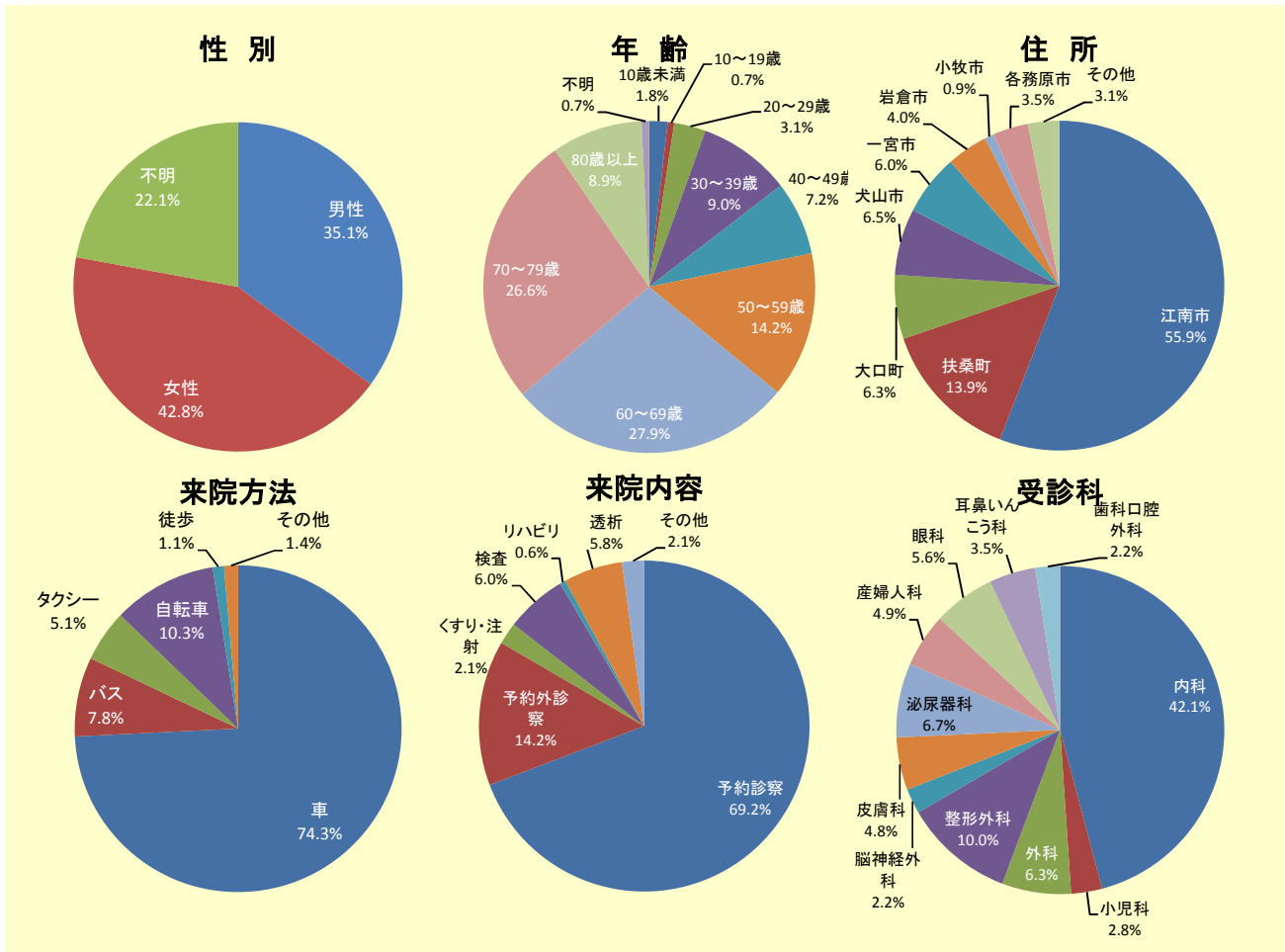


# 患者アンケート集計結果

平成20年11月26日、27日の2日間、病院を利用される方々を対象にアンケート調査を実施いたしました。外来が1,072件、入院が328件もの回答をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。つきましては、今回の集計結果ならびに貴重なご意見を真摯に受け止め、より良い病院運営とサービス向上に生かしていきたいと考えております。ご協力ありがとうございました。

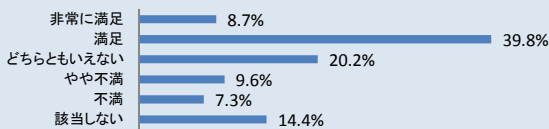
患者サービス向上委員会

## 外 来

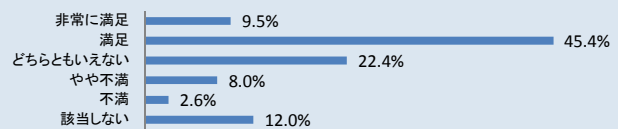


### ●施設について

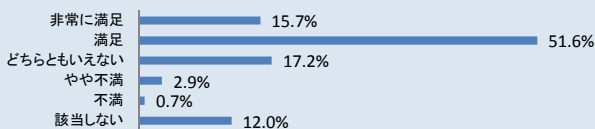
#### 交通の便利さ(駐車場・バス等)



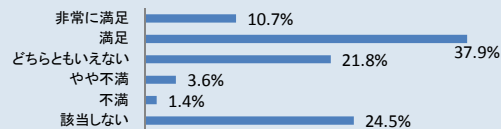
#### 案内表示のわかりやすさ



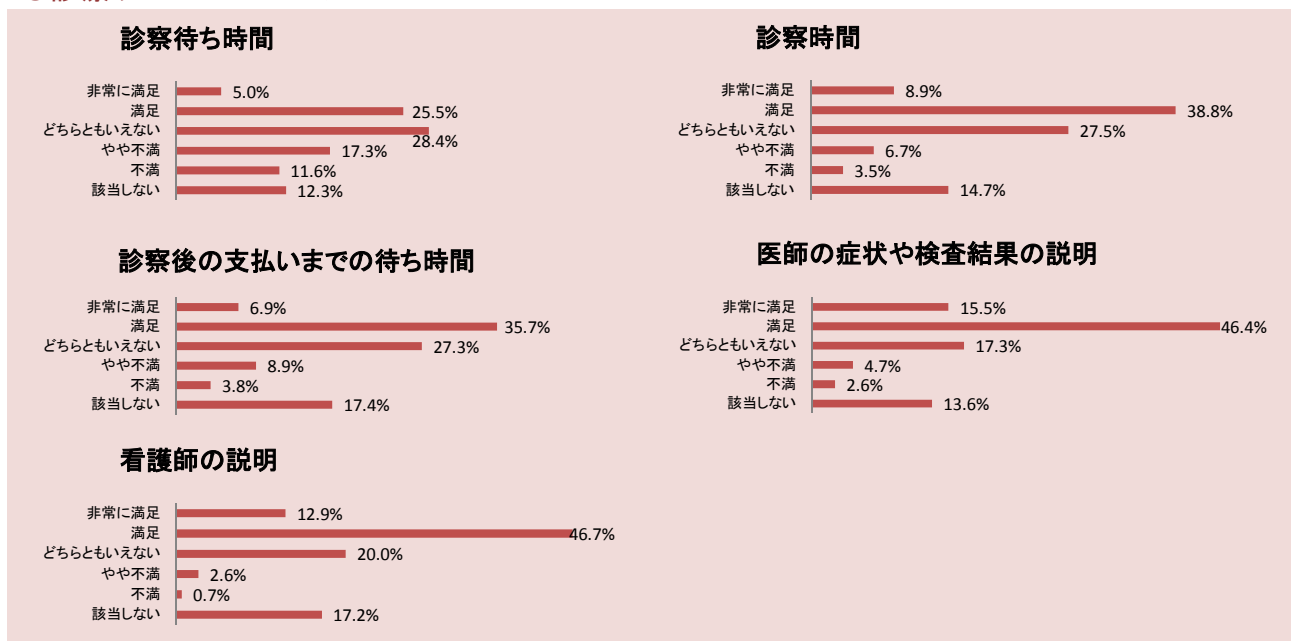
#### 待合の設備や雰囲気



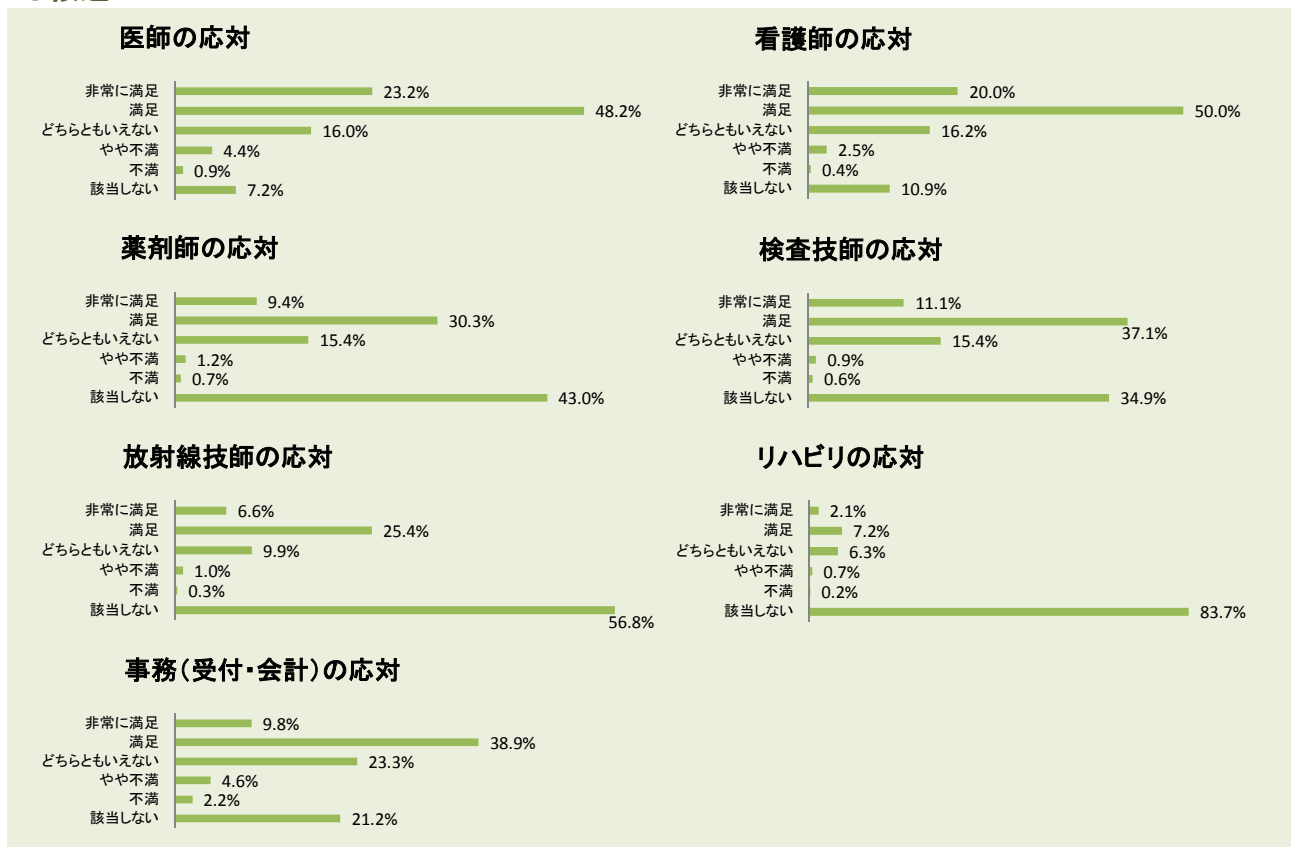
#### 売店・レストラン・自動販売機



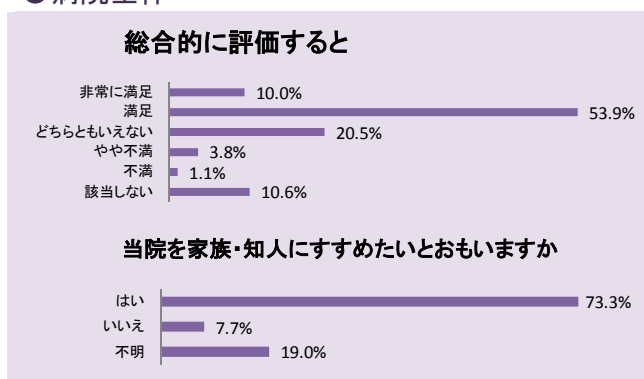
## ●診療サービスについて



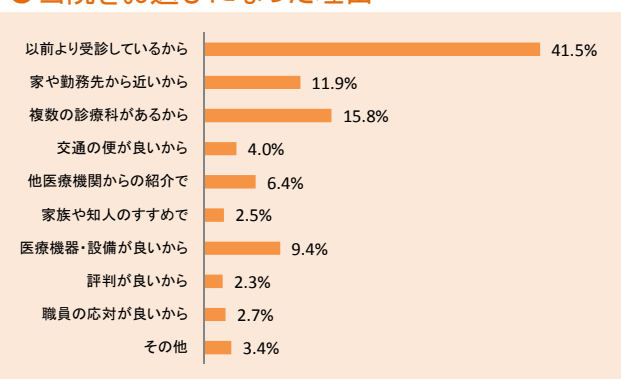
## ●接遇について



## ●病院全体

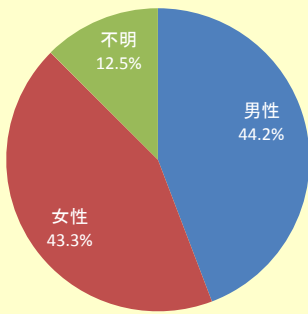


## ●当院をお選びになった理由

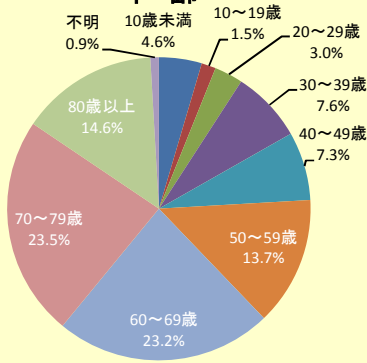


# 入院

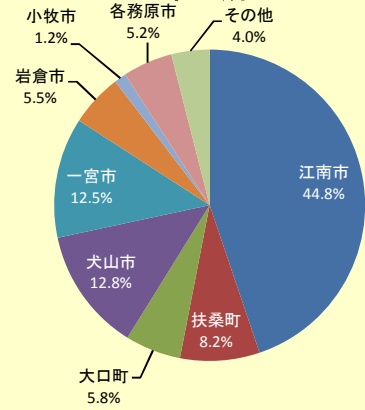
## 性別



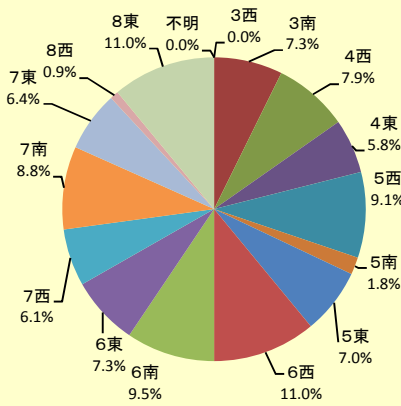
## 年齢



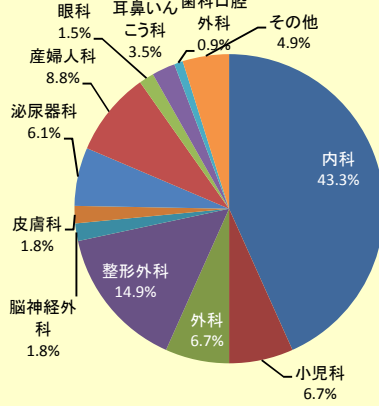
## 住所



## 入院病棟

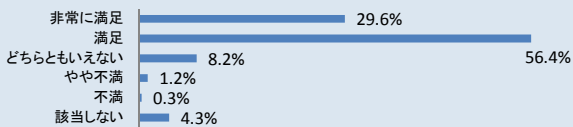


## 現在の入院科



## ●病室について

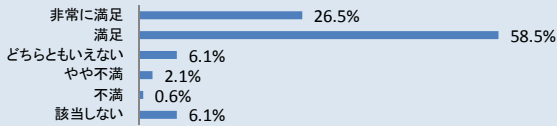
### 広さ



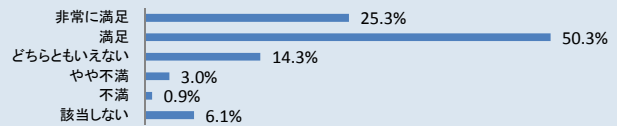
### 清潔さ



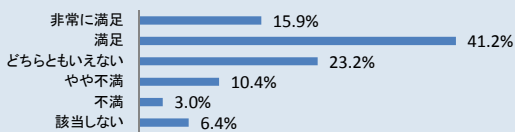
### ベッド・寝具



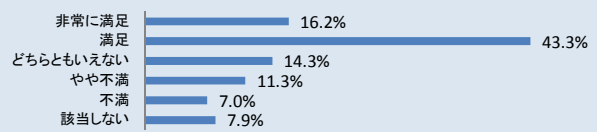
### 空調(冷暖房)



### 騒音

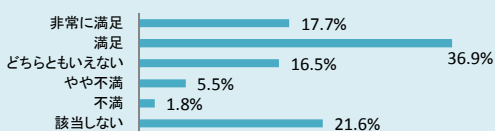


### テレビ・冷蔵庫

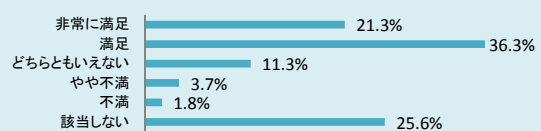


## ●施設・設備について

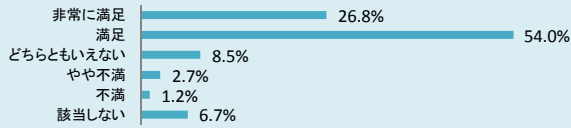
### 給湯設備



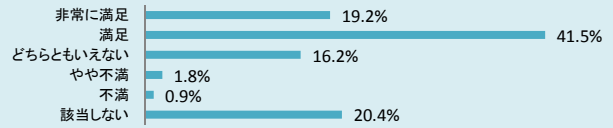
### 入浴設備



### 洗面・トイレ

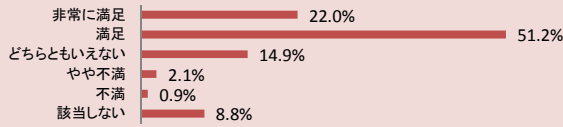


### 談話コーナー

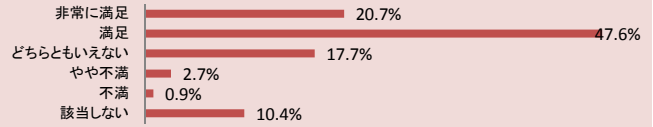


## ● 診療サービスについて

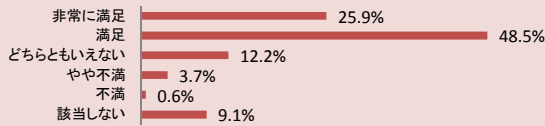
### 入院手続きの説明



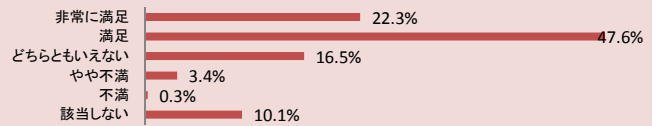
### 療養生活上の説明



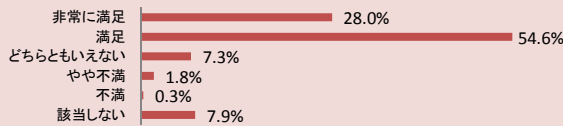
### 医師の症状や検査結果の説明



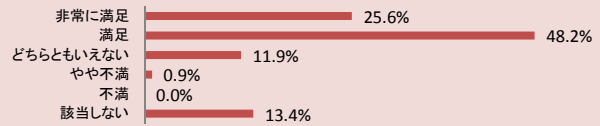
### 医師の回診回数、時間



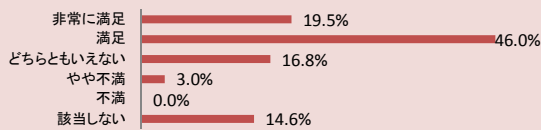
### ナースコールへの対応



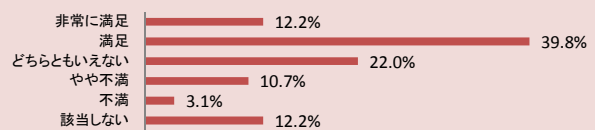
### 看護支援



### くすりの説明

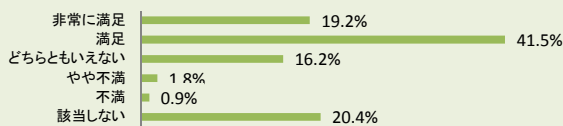


### 食事の内容

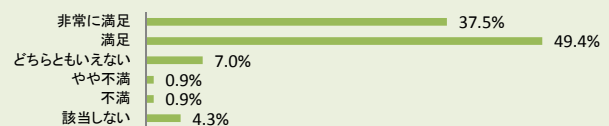


## ● 接遇について

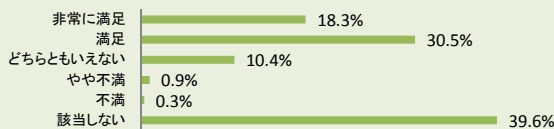
### 医師の対応



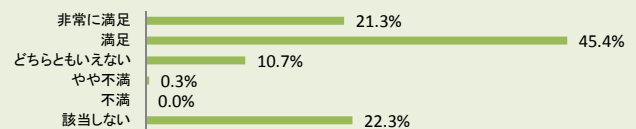
### 看護師の対応



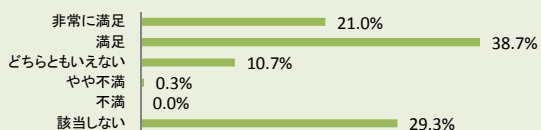
### 薬剤師の対応



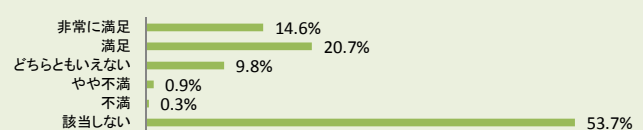
### 検査技師の対応



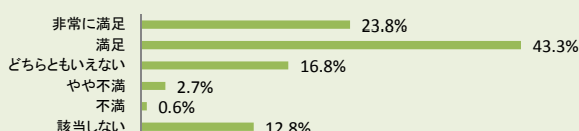
### 放射線技師の対応



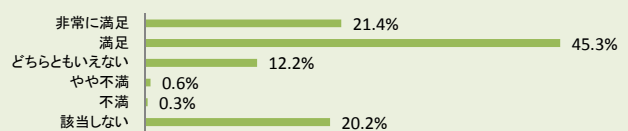
### リハビリの対応



### 食事配膳時の対応

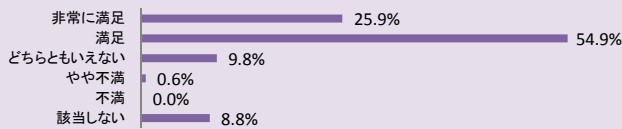


### 事務(受付・会計)の対応

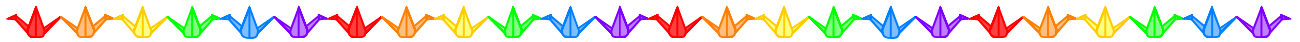
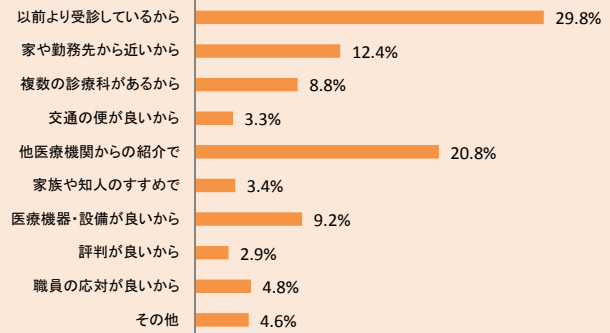


## ●病院全体

### 総合的に評価すると



## ●当院をお選びになった理由



多数寄せられた貴重なご意見の中から、多かった質問について回答させていただきます。

### Q1. 車いす対応駐車場が少ない上、車いす以外の方の駐車が見受けられますが、何か対応はできないのですか

- A. 現在車いす対応駐車場は21台分あり、車いすおよび症状により歩行が困難な患者さんが利用しやすいよう広く設置してあります。一部それ以外の方で、車いすマークの意味を認識していない、あるいは知っているも空いているから駐車しているという方がみえます。病院としては確認は困難なため、ご利用される方のモラルにお任せしております。本当に必要としている人がいつでも利用していただけるようご協力をお願いいたします。

### Q2. 駐車場が利用しにくいのですが、バーの必要性はあるのですか

- A. 不法駐車をなくし外来患者さんがいつでも駐車できるよう、駐車場の管制システムを導入しました。入出庫時にはお手数をおかけしますがご協力をお願いいたします。

### Q3. 診察の流れや院内の場所がわかりにくいのですが

- A. 再来受付機、総合案内、総合相談に係の者がおりますのでお気軽にお尋ねください。

### Q4. 診察の待ち時間が長すぎると思います

- A. 予約外診察の場合は科によって、また診察状況によって待ち時間が長くなる場合があります。また予約診察の場合も治療内容や急患により遅れる場合がありますのでご了承ください。また困っておられる患者さんにはできるだけ声掛けをさせていただいておりますが、ご気分が悪くなられた場合はご遠慮なくお近くのスタッフにお申し出ください。

### Q5. 医療費の支払いはクレジットカードではできないのですか

- A. 現在はクレジットカードによるお支払いはできませんが、将来的に対応できるよう検討しています。

### Q6. 郵便局・都市銀行のキャッシュコーナー(ATM)はありませんか

- A. 2階売店(ハートフルスクエア内)にございますのでご利用ください。  
平日 7:30~20:00 土・日・祝日 8:30~19:00

### Q7. 精神科はいつになったらできるのですか

- A. 新聞・テレビなどで報道され、すでにご承知のことと思いますが、医師不足は当院でも少なからず影響を受けています。精神科医師につきましても大学の医局にはたらきかけその確保に努力を続けております。ご不便をおかけしておりますが事情を察していただき、なにとぞご理解とご協力をお願いいたします。

### Q8. タバコの吸える場所はありませんか

- A. 喫煙は、がん以外にも循環器疾患、呼吸器疾患、消化器疾患、歯周病、胎児の成長障害、さまざまな健康障害の原因になっています。また、受動喫煙も健康障害を引き起こすことが科学的根拠をもって示されています。病院には健康を促進する使命があり、健康障害の原因になっている喫煙を推進することとなる喫煙場所を提供することは、本来の使命に反します。そのため敷地内全面禁煙となっておりますのでご理解とご協力をお願いいたします。

### Q9. バスの本数を増やして下さい

- A. 公共交通機関の整備は市町村などの自治体が行うことになっております。現在名鉄バスが運行していますが、患者さんはもとより多くの地域住民の方が利用されることによっては、増便も考えていただけるのではないのでしょうか。

### Q10. テレビカードの時間が、以前に比べ短いように感じますが

- A. テレビの視聴時間は¥100/時間となっております、1枚のカードで10時間視聴できます。20インチ電動液晶テレビへの変更ならびに地上デジタル放送への対応により、金額については愛北、昭和病院でご利用していただいていた時より若干の値上げがされておりますが、冷蔵庫については変更はなく、床頭台に足元灯が付くなど改良もなされています。

### Q11. 付添食はないのですか

- A. 現在当院では付添食は患者食との兼ね合いなどの事情により対応が困難になっております。申し訳ありませんが付添いの方のお食事は売店またはレストランをご利用ください。部屋を離れる際、ご心配な方ははお気軽にスタッフステーションにお声掛けください。

### Q12. 付添者の入浴またはシャワー設備はないのですか

- A. 付添者専用の入浴、シャワー設備はございません。病棟の浴室については入院患者さんが使用するため、感染予防および設備管理上、他の方の入浴はできませんのでご了承ください。

### Q13. 病棟には階段がないのですか

- A. 病棟には非常用階段はありますが、当院をご利用される方は危険防止のためエレベータをご利用ください。

ご意見、ご要望等がございましたら、1階総合相談窓口、2階医療福祉相談室、受付等スタッフに遠慮なくお申し出ください。なお、ご意見箱を1階ホール、2階患者図書室、病棟各フロアに設置してございますのでご利用ください。

