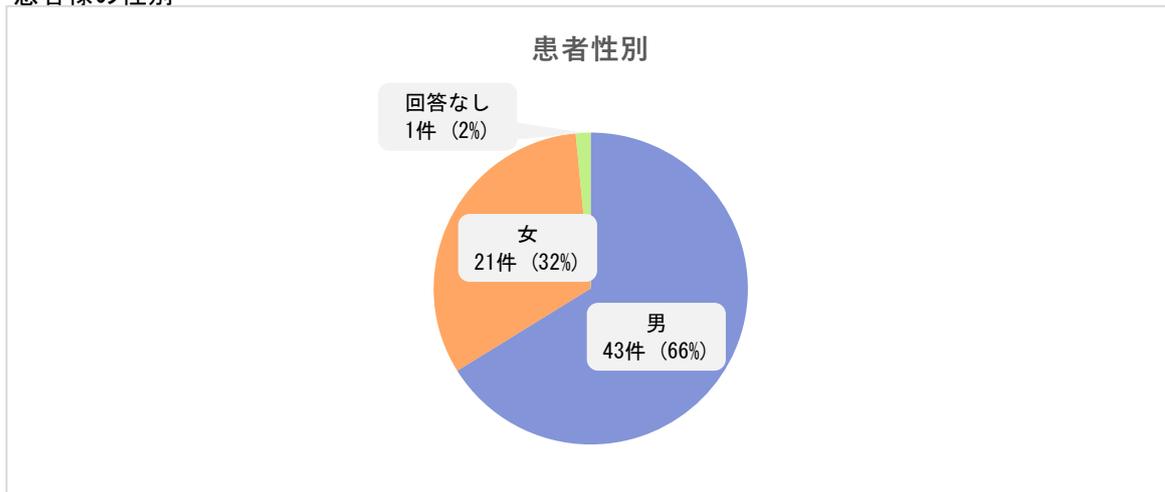


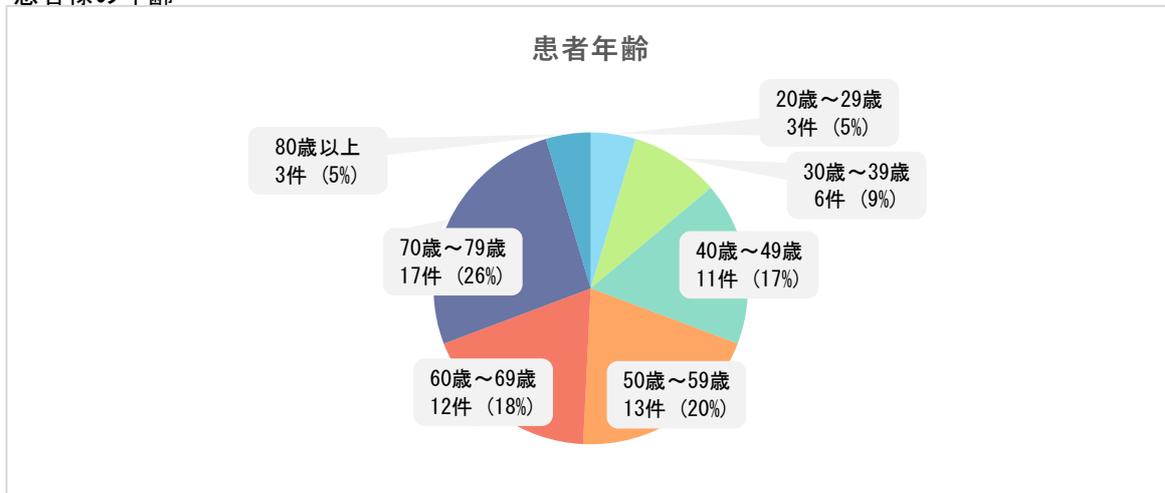
集計期間： 2023/2/13 ~ 2/24

回答件数： 65

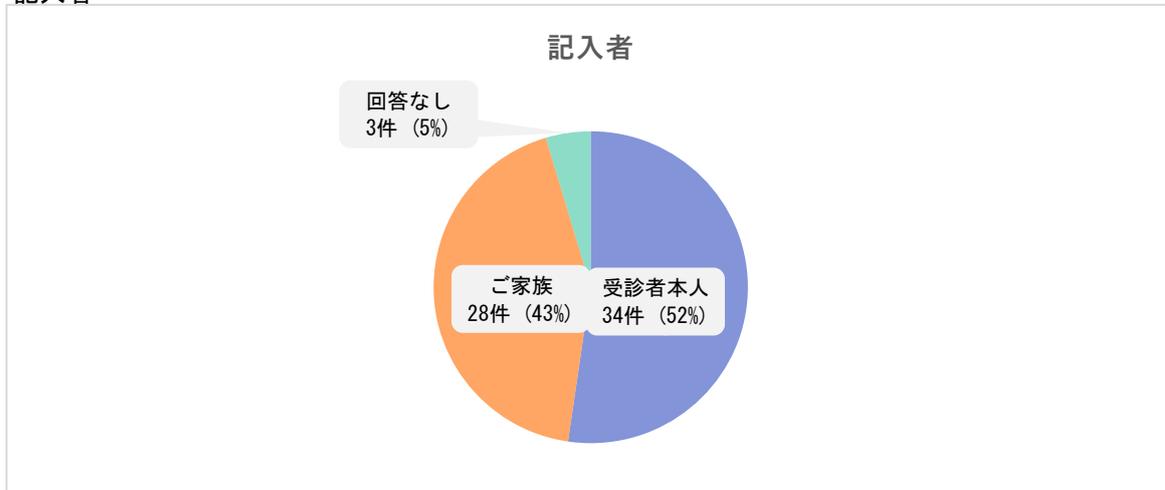
患者様の性別



患者様の年齢



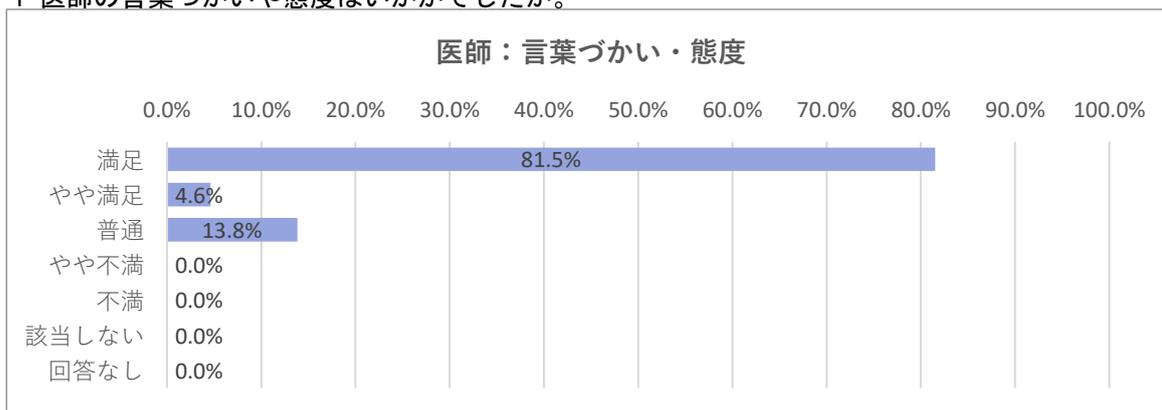
記入者



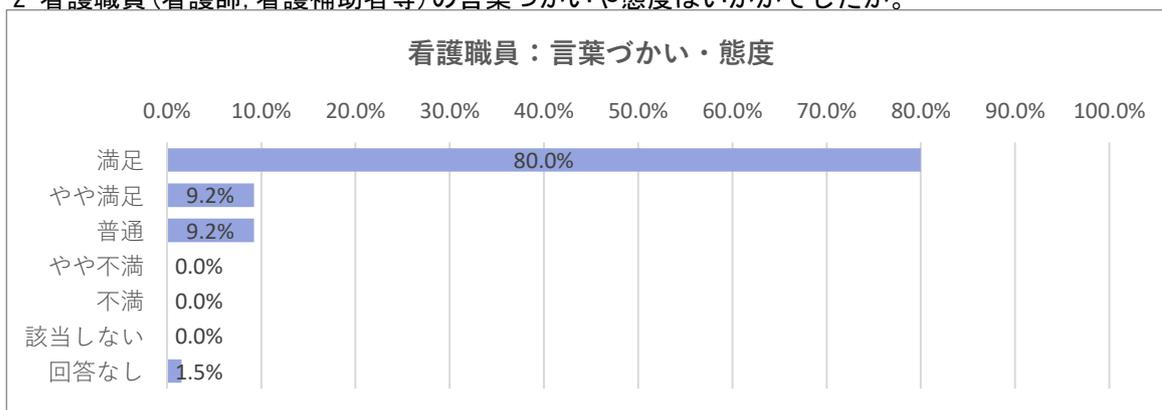
※前項その他の場合、具体的にご記入ください。

◆ 職員の接遇についてお尋ねします

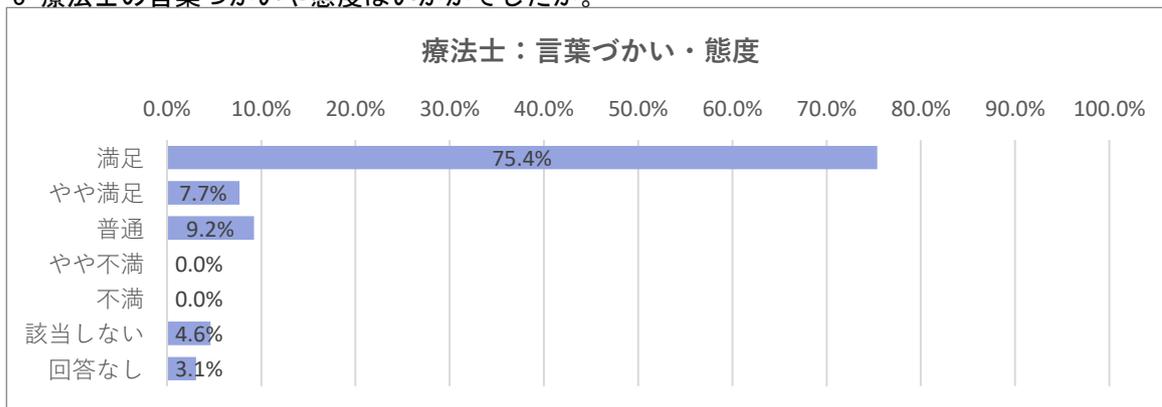
1 医師の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



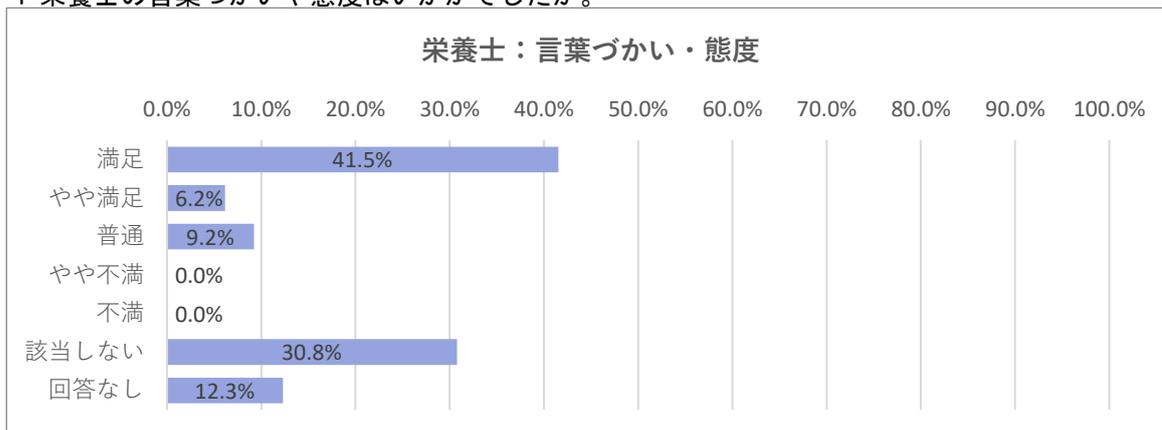
2 看護職員(看護師,看護補助者等)の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



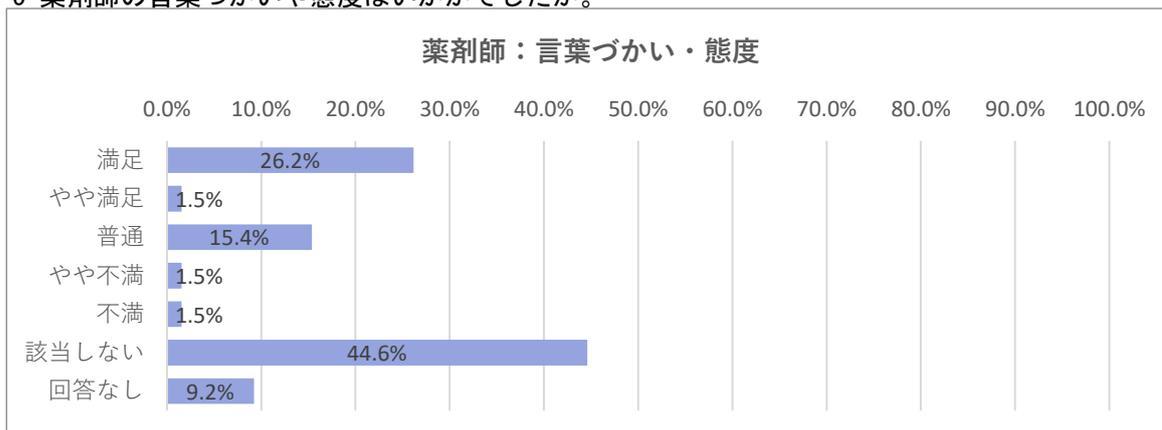
3 療法士の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



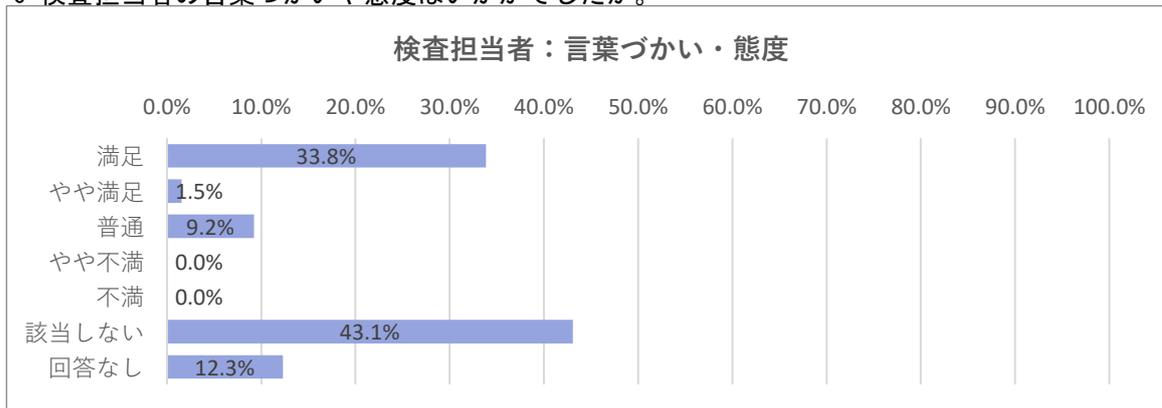
4 栄養士の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



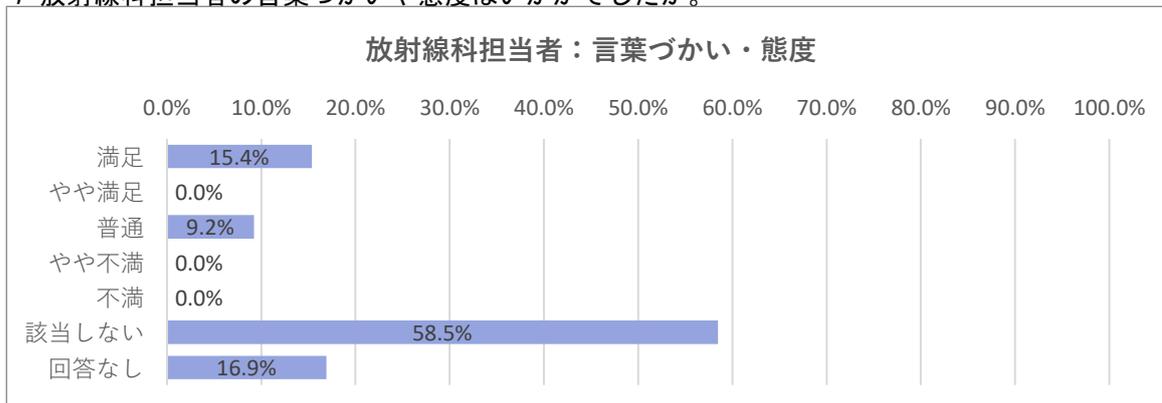
5 薬剤師の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



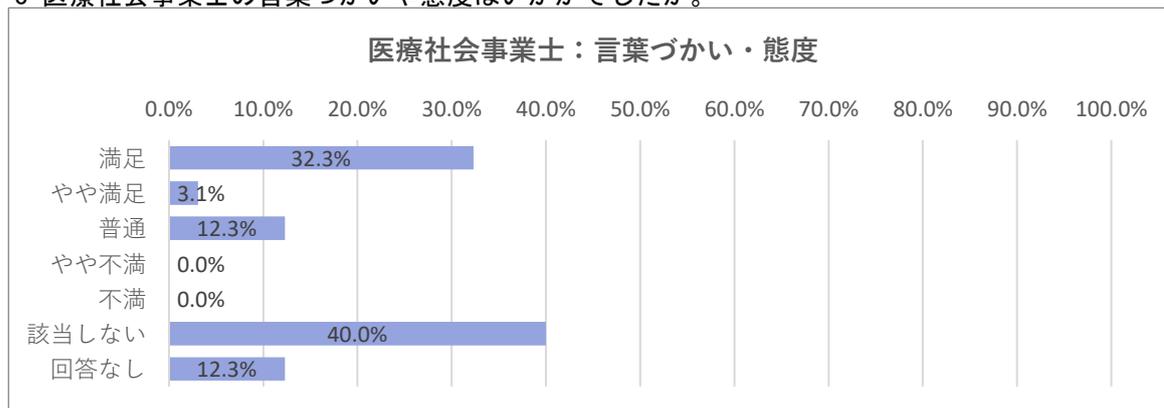
6 検査担当者の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



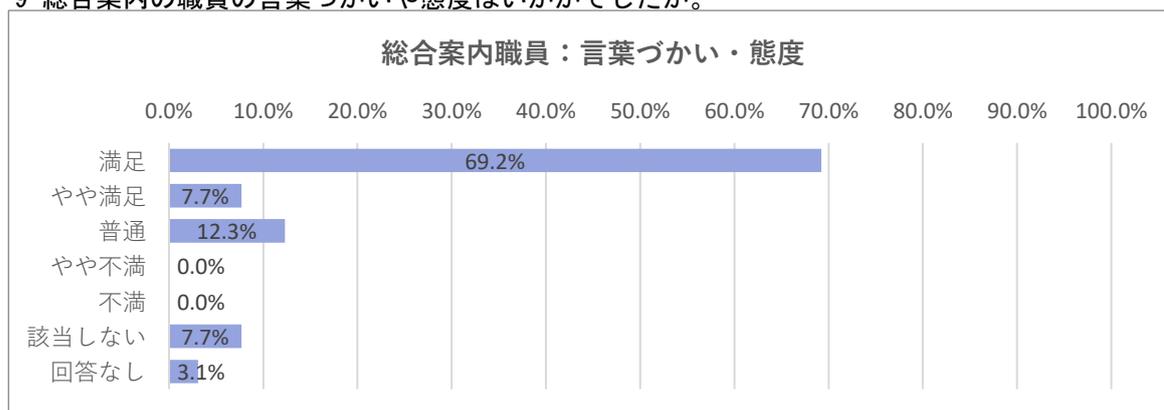
7 放射線科担当者の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



8 医療社会事業士の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



9 総合案内の職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



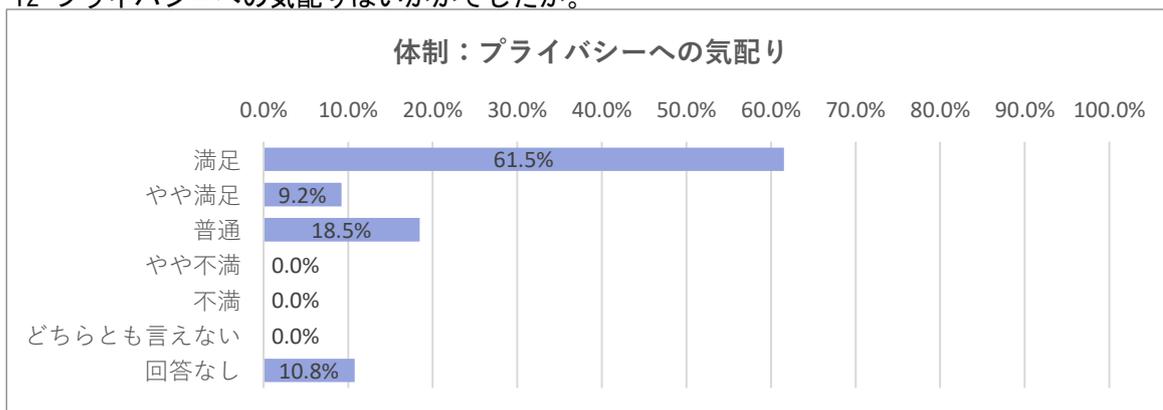
10 良い印象をいだかれた職員がいたら名前を教えてください。(自由記載)

11 前項10の職員について、具体的にどういうことがありましたか。(自由記載)

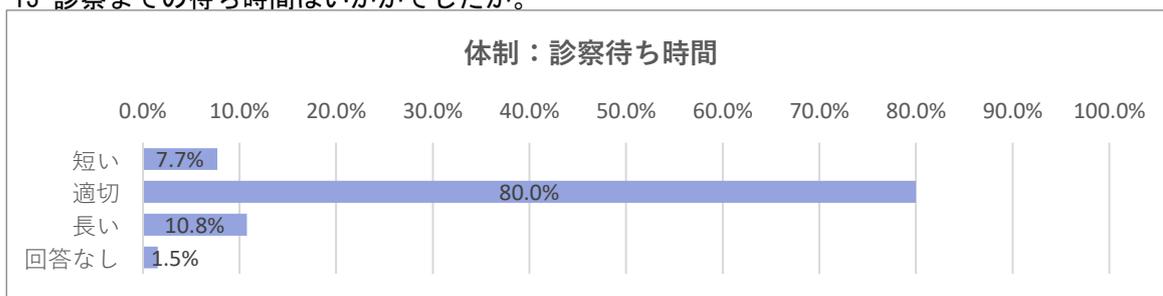
**職員の励みとなる14件の貴重なご意見をいただきました。
誠にありがとうございました。**

◆ サービス体制についてお尋ねします

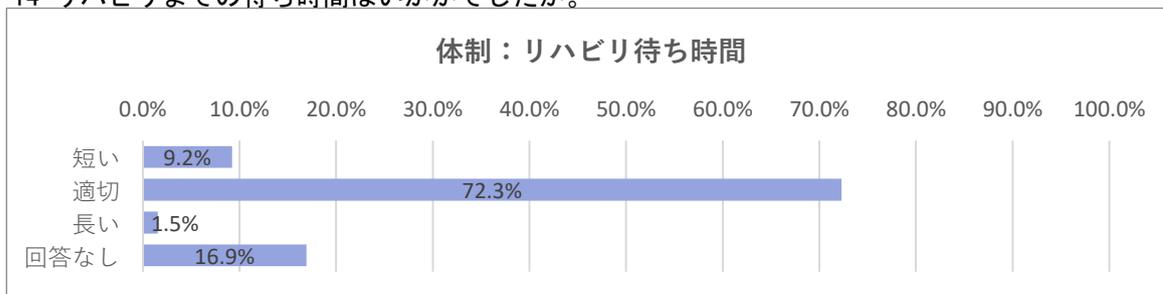
12 プライバシーへの気配りはいかがでしたか。



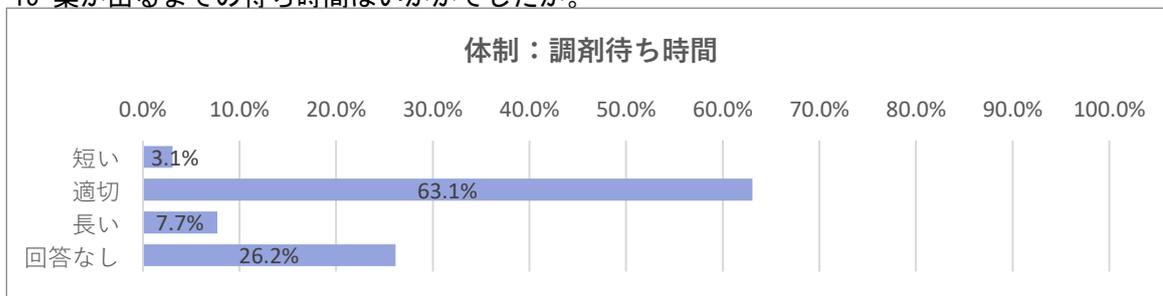
13 診察までの待ち時間はいかがでしたか。



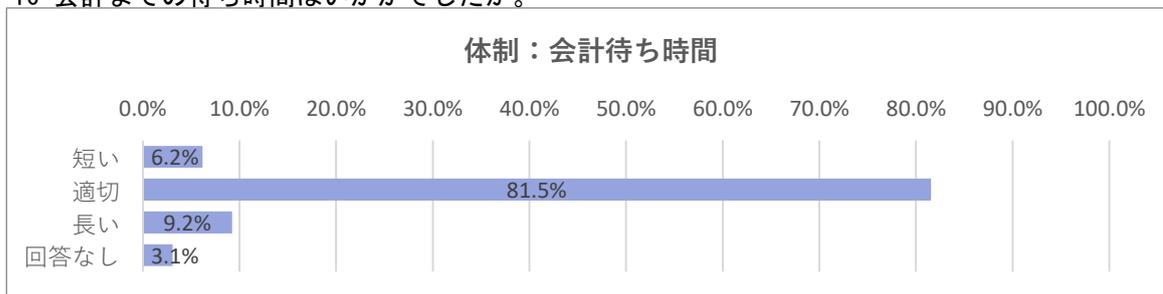
14 リハビリまでの待ち時間はいかがでしたか。



15 薬が出るまでの待ち時間はいかがでしたか。



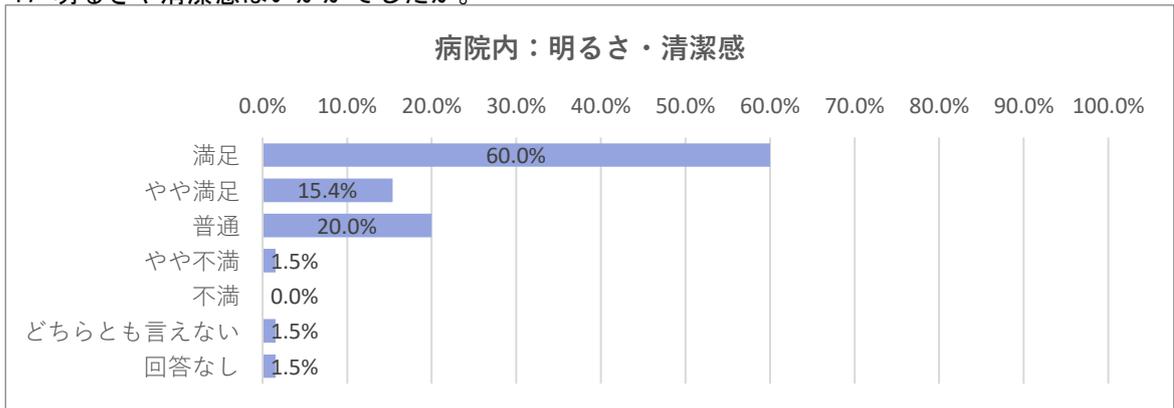
16 会計までの待ち時間はいかがでしたか。



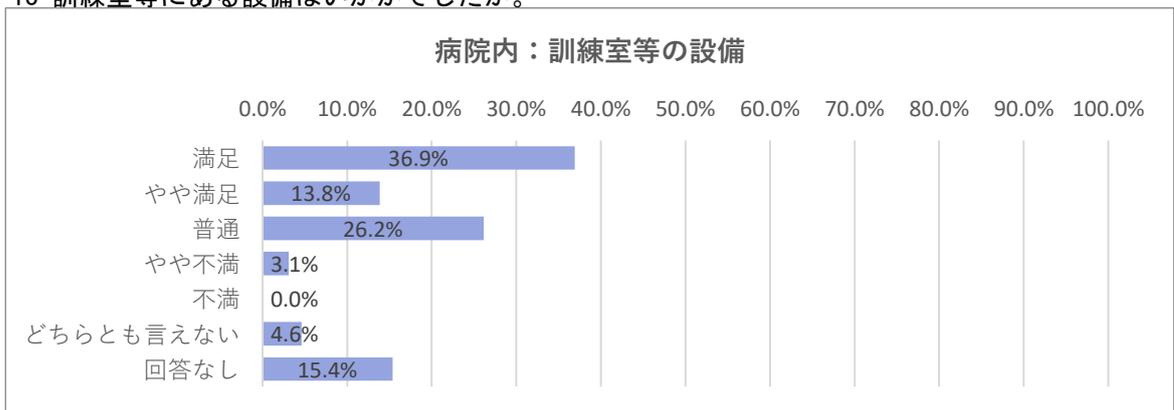
◆ 外来の環境、設備についてお尋ねします

○ 病院内

17 明るさや清潔感はいかがでしたか。

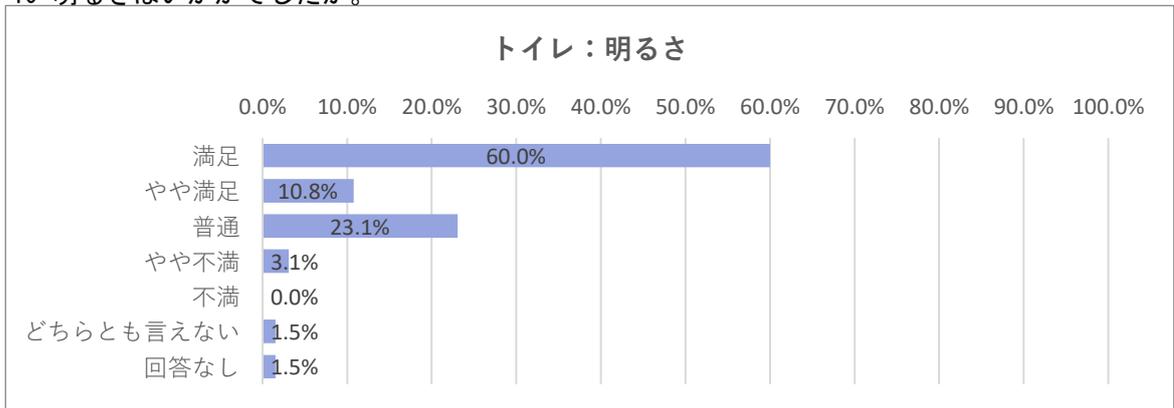


18 訓練室等にある設備はいかがでしたか。

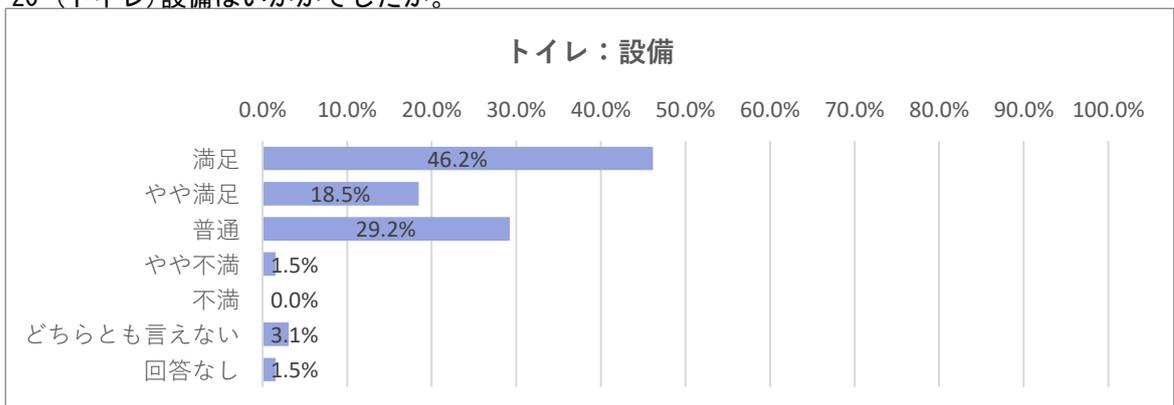


○ トイレ

19 明るさはいかがでしたか。



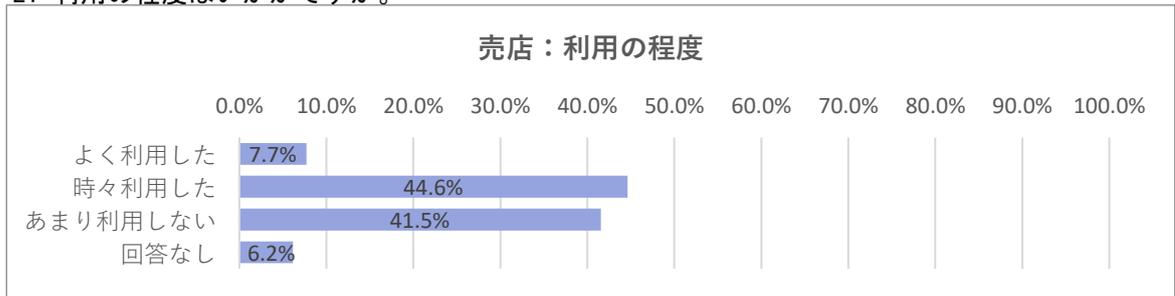
20 (トイレ)設備はいかがでしたか。



◆ その他設備等についてお尋ねします

○ 売店

21 利用の程度はいかがですか。

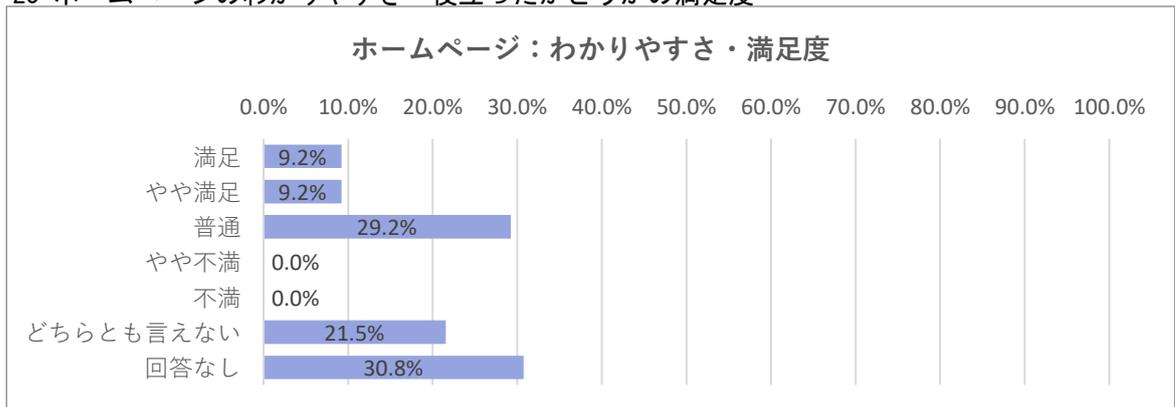


22 (売店)利用における満足度はいかがですか。



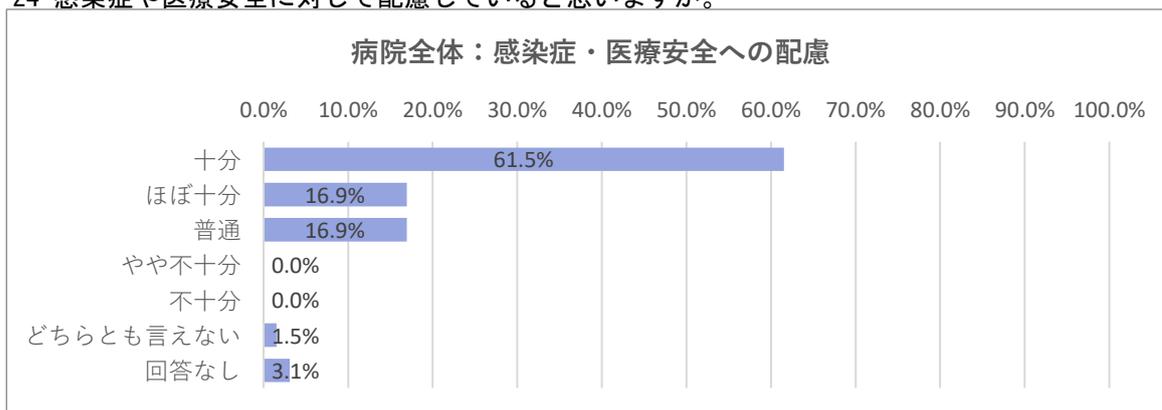
○ 当センターのホームページ

23 ホームページのわかりやすさ・役立ったかどうかの満足度

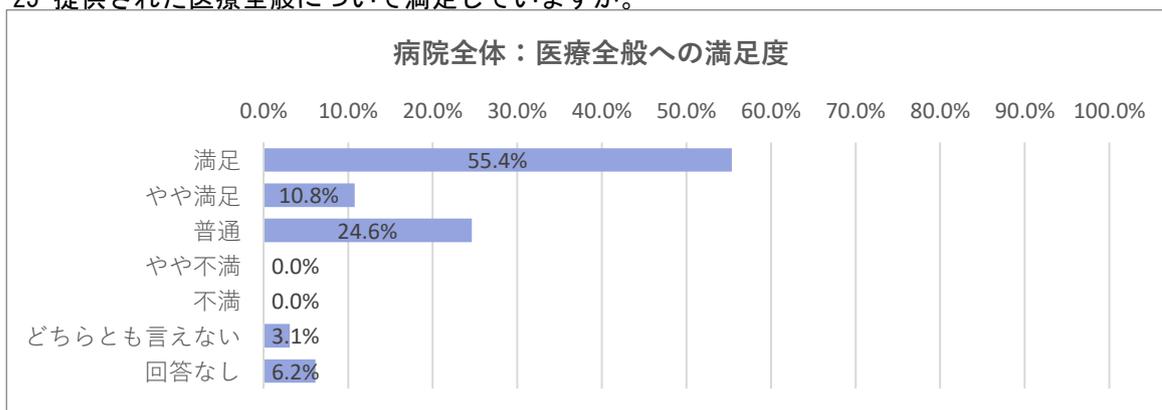


◆ 病院全体に対する満足度についてお尋ねします

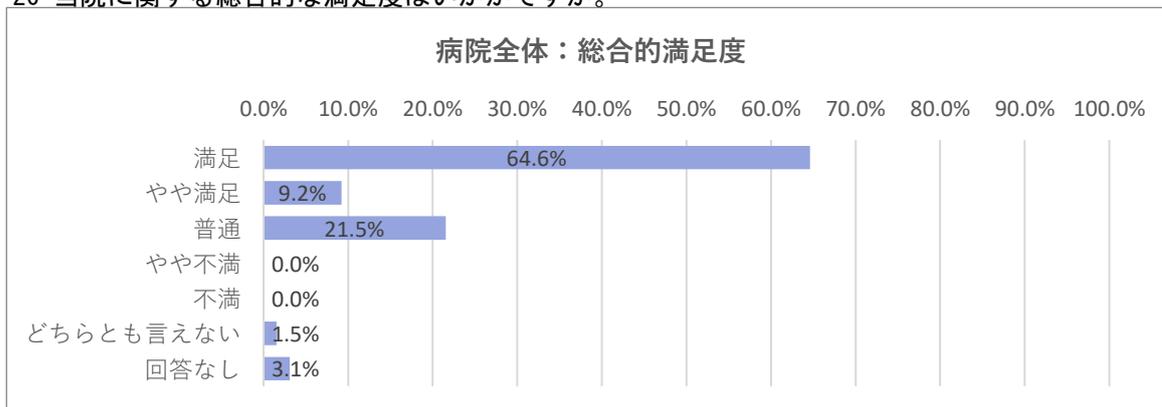
24 感染症や医療安全に対して配慮していると思いますか。



25 提供された医療全般について満足していますか。



26 当院に関する総合的な満足度はいかがですか。



◆ 自由記載

アンケート項目を含め、ご意見・ご要望がありましたら、どのようなことでも結構ですので、ご自由に記入をお願いします。

～職員の説明や対応についてのご意見・ご要望から

- いつもありがとうございます!
- 皆様にやさしくして頂き毎度ありがたく思っています。
- 奥州市から週1回1h半かけてきていますが、主人も私も来ることがリハビリと心のケアになっています。
楽しみになっています。ありがとうございます!
これからもよろしくお願いします。
- 職員のみなさん良い方々です。
駐車場が整備されて満足です。
- いつもありがとうございます。
アドバイスを頂き実践し体力がついてきました。
感謝です。
- 主人が半年間入院していました。
その間療法士さん(全ての)にすごく良くしてもらいました。
おかげさまで今は元気に生活しております。
先生方や看護師さん含め、みなさんがその時の状態・状況に合わせて最善を尽くしてくれて、とても感謝しています。
今は外来ですが、家族のように対応してもらえて安心します。
本当にありがとうございます。
- いつも気持ちよく通院させてもらっています。
- ・すべての職員さんが必ずあいさつの声をかけてくださり、気持ちよく通院できています。
・入院中に指導いただいたリハの先生方には退院3年以上過ぎても声をかけていただき、本人はうれしいようです。

～いただいた意見に対する当センターの対応～

患者様のご意見	当センターの対応
1 (18:訓練室にある設備はいかがでしたか) プラットフォームが足りないことがある。	<p>外来患者さんのリハビリテーションが重複したことにより、開始までお待たせし、ご不便をおかけしましたこと、まずはお詫びを申し上げます。</p> <p>当センターでは、以前は、療法室全体を入院リハと外来リハで共用し、プラットフォームを柔軟に融通しながら使用することが可能であったことから、お待たせすることは少なかつたものと考えておりますが、現在は、新型コロナウイルス感染症の感染防止を徹底する観点から、それぞれ、完全に分離して、リハビリテーションを実施しているところであり、一定のご不便をおかけすることについては、恐縮ですが、何卒、ご理解をお願いしたいと存じます。</p> <p>今後、外来リハと入院リハの分離の継続の要否については、感染の動向をしっかりと見極めながら、検討いたしますが、今回のご指摘を踏まえ、当面、外来リハビリテーションに使用するプラットフォームを1台増設し、可能な限り、お待たせをすることがないよう、対応を行ったところですので、何卒、ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>
2 外来患者用の駐車場端の入口(S字部分)を改善してほしい。 障害者の運転には不適合と感じます。 入口から中央の植木スペース→半分にして駐車スペースを増やすと利便性が高まり、患者に優しいと思う。	<p>来院者用駐車場入口通路が狭くなっていることにより、来院者の皆様にご負担をおかけしていることについては、当センターとしても認識しており、これまでも、施設設置者である岩手県に対し、指定管理者として、その改善を継続的に要請してきたところです。</p> <p>しかしながら、いまだ、改善に至っておりませんこと、改めてお詫び申し上げます。</p> <p>現在、施設の老朽化等に伴う大規模改修工事を昨年度から4ヶ年度の予定で、県が実施中であり、その間において、駐車場利用にかかる利便性の拡大が図られるよう、改めて県と協議しておりますので、まことに恐縮ですが、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
3 (5:薬剤師の言葉づかいや態度はいかがでしたか。) 薬の変更があった時でも直接説明を聞いた事がない!!	<p>お薬の説明についてはお薬の変更の際、 「① 前回処方から変更になった薬品、 ② 薬品名が変更になった場合、 ③ 薬品の用法が変わった場合」 について説明することとしておりますが、これらの説明をしっかりとお伝えするよう、改めて徹底して参りますので、よろしく願いいたします。</p> <p>なお、お薬に関して飲み方、その他ご不明の点がございましたら、どのようなことでも薬剤師にご相談いただくようお願いいたします。</p>

<p>4 車イス用のトイレが1つしかなく、外来患者で使用できないことが多々あります。困っています。</p>	<p>車イス用トイレの数が十分ではないとのこと、ご不便をおかけいたします。</p> <p>車イス用トイレの増設のご要望につきましても、施設の設置者である県に対して、引き続き伝えてまいりますが、施設のスペース等の点から、短期間での改善は困難と考えられますので、まことに恐縮ですが、玄関脇のトイレが使用中の場合は、1階療法室内の車イス用トイレもご利用いただくことが可能ですので、ご不便をおかけしますが、何卒、ご理解を賜わり、ご協力をいただきますようお願いいたします。</p> <p>なお、1階外来用の車イス用トイレには、2つのブースがあり、そのうちの一つには、通常の便器とは異なる形状の便器を設置しておりますが、現在は、他施設ではほとんど設置されておらず、当センターでのご利用のニーズも少ないと考えられる状況にありますことから、一定期間、利用者の皆様のご意見を募り、ご利用状況を把握した上で、多くの方が利用できる通常型の便器への変更を行いたいと考えております。</p>
<p>5 トイレ等に設置してあるアルコールや便座クリーナーはチェックしているのかわからないので定期的にチェックをお願いいたします。便座クリーナーは3週間程交換されていませんでした。手すりも汚れていたように(トイレ)みえました。</p>	<p>手指消毒用アルコールや便座クリーナーは、職員が随時確認し、薬液を切らすことのないよう、補充を行っているところですが、今般、チェックが行き届きませんでしたことにより、感染防止への御協力をお願いしている中にも関わらず、何週間にもわたり薬液切れを来し、ご迷惑をおかけいたしましたこと、心からお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、このようなことが決してないよう、予め、点検担当者、点検実施日を職員間で共有するとともに、実施状況の事後確認を徹底することといたしました。</p> <p>また、トイレの清掃は、原則毎日2回、皆さんに気持ちよく利用いただけますよう、清掃スタッフが丁寧に行っているところでありますが、ご不快に感じられる状況があったとのこと、併せましてお詫び申し上げます。</p> <p>改めて、今回ご指摘の点について、清掃をお願いしております業者ともきちんと共有し、清潔な施設環境の確保に努めてまいりますので、まことに恐縮ですが、何卒ご理解のいただきますようお願いいたします。</p>