

【アンケート結果-2】

外来待合に関するご意見、ご要望

○テレビの音量を高くしてほしい。

回答

ご意見ありがとうございます。
患者様の中には音に敏感な方もいらっしゃるため、ご案内の音が聞えない場合があるため、テレビの音量は控えさせていただいております。ご理解、ご協力をお願いいたします。

○掲示物が多く、頭に入らない。

回答

掲示物についてご指摘ありがとうございます。
限られたスペースに自助グループ情報を中心に掲示させていただいております。当事者活動は回復のための貴重な資源情報ですので、ご理解いただければ幸いです。
その他の掲示物については、今後も見やすさを工夫し環境改善に努めてまいります。

○清掃が行き届いてますね。壁に貼られてる作品も素晴らしいです。

回答

大変励みになる温かいお言葉をいただきありがとうございました。
病院委託の業者とも連携の上、今後もより一層患者様に安心を提供できるような環境の維持・向上に努めたいと思います。

○入口の検温担当のスタッフで、声掛けどころか目も合わせずただ座っている。

○検温スタッフが患者さんとずっと話し込んでいて見ていて気持ち良くない。

回答

ご指摘ありがとうございます。
院内感染対策委員会を通して情報共有いたしました。
現在は、担当者が来訪者にお声掛けしながら検温がスムーズにできるよう改善に努めております。

○最近、近くのトイレの傍にある自動販売機を使用していいのか分かりません。(部外者立ち入り禁止の張り紙がある場所)

回答

この度はご不便をおかけし申し訳ございません。
感染対策のために、入院患者さんの外出時間帯は外来患者さんと動線を分けるためにパーテーションを設置していますが、自販機のご利用は可能です。
みなさんに分かりやすいよう、掲示もいたしました。

○予約制なのに待ち時間が長い。

○待たせておいてお詫びの一言もない。

○とても待たされて苦痛。聞けば入院の対応をしていると言われた。

○予約した時間から呼ばれるまで時間がかかりすぎる。

回答

待ち時間が長いことについては多くの患者様からご意見をいただきました。
限られた時間の中での診察であり、主治医制のため、時には急変の入院患者様の対応に入ることもあります。大変ご不便をおかけし申し訳ございません。
会議で話し合い、現在は外来待合で診察の進捗状況を表示する、お待たせした患者様に状況を説明する等、対策に努めております。
ご理解ご協力いただきますよう、よろしくをお願いいたします。

診察・予約に関するご意見、ご要望

- 医師の対応がよくない。
- 診断名や薬についての説明がない。
- 患者に寄り添ってほしい。
- 診察の内容が以前と比べると劣っている。
- 病院の方向性が変わった。
- 女性の先生に代わってほしい。

回答 このたびは不快な思いをおかけし大変申し訳ございません。当院では担当医と患者様の信頼関係を重視する方針は大変重要と捉えております。どうぞ、遠慮なく当院スタッフに申し出ていただきますようお願い申し上げます。当院といたしましては、担当医の変更、あるいは他院への紹介など誠意をもって対応させていただきます。

- 担当医が次々と代わると不安だ。

回答 当院は東北大学病院精神科、仙台医療センター、宮城県立精神医療センター、山形県立こころの医療センターの研修指定病院となっており、診察曜日によっては担当医変更が重なることがございます。担当医が変わっても、患者様の情報は共有できるように整備しておりますが、不明、ご心配な点は、いつでも当院スタッフや担当医にご相談ください。

- 土曜日や日曜日、または遅い時間に外来診察をしてほしい。

回答 ご要望いただきありがとうございます。当院では、土曜日や日曜日は宮城県精神科救急医療対策事業として輪番で診察を行っております。また時間外も、時間外応需の体制を整えているため、新たに通常の診察枠を設けることは難しい状況です。ご理解の程、宜しくお願い致します。

- 電話予約だけでなく、Web予約もできると助かる。

回答 当院では患者様の多種多様なニーズに対応させていただくため、web予約ではなく直接電話でお話をお伺いしたうえでの予約をお取りしています。当院の都合で患者様にご不便をおかけして申し訳ありません。いただいたご意見に関しては院内で改めて検討させていただきたいと思っております。

病院スタッフに関するご意見、ご要望

- 話を聞いてほしいときに、外来看護師さんは忙しそう。
- 看護師さんにもっと話を聞いてもらいたい。

回答 各種処置・感染対策・電話対応などから来院されている患者様の相談対応ができないことが多く大変ご不便をおかけして申し訳ございません。その場で看護師の対応ができない場合は精神保健福祉士の相談対応や午後2時以降にお電話でご相談を承ることもできますので、ご検討いただければと思います。

- 看護師さんの予約変更時の電話対応や次回予約確認、いつもとても感じがよいです。
- いろいろな患者さんにも笑顔で優しく接してくれる看護師さん、とても救われます。
- 入院中はスタッフさん方の優しさや手厚いご対応に感謝しかありません。
- 常に寄り添ってアドバイスを下さりとても安心出来た入院生活でした。
- スタッフの皆様には、いつも丁寧に接していただき感謝しています。
- スタッフの受け答えがはっきりしていて助かる。

回答 この度は、たくさんのお言葉を頂きありがとうございます。スタッフ一同、大変励みになっております。今後もわかりやすい説明、丁寧な対応を心掛けてまいります。

- 看護師の態度が悪い。
- ケースワーカーの態度が悪い。

回答 当院スタッフの対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。スタッフの接遇改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

- スタッフの笑顔が少ない

回答 余裕がないときに笑顔が少なくなってしまうことに、改めて気付かされました。患者様に安心していただけるよう笑顔での対応を心掛けてまいります。

外来窓口・事務窓口に関するご意見、ご要望

- 会計待ちの時、騒がしくて名前を呼ばれても聞こえない。
- 名前を呼ぶときもっと大きな声でゆっくり呼んでほしい。

回答 当院スタッフの対応でご不便をおかけして申し訳ございませんでした。患者様が聞き取りやすいアナウンスを心がけるようスタッフ間で周知し、改善に努めてまいります。

- 診察後、次回予約をとる時の事務員さんの声が大きすぎて他の人に聞こえそう。
- 他医療機関への紹介や入院の説明を、他人がいる待合室でするのは話が筒抜けなのでやめてほしい。
- フルネームを確認することは理解できるが、大声で呼んでそのまま薬の説明をされると待合室全体に声が響き渡るのでやめてほしい。

回答 当院スタッフの対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。プライバシーの保護に関しては患者様の安心・安全を守る上でとても重要な部分ですので、できる限り配慮をした上で対応するよう、スタッフの接遇改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

- 会計窓口がいつも混み合っている。
- 自動精算機を導入してほしい。

回答 貴重なご意見ありがとうございます。当院の構造上の問題もあり今すぐの改善は難しい状況ですが、会計窓口の混雑緩和について部署内で話し合いを重ねております。また、自動精算機の導入についても検討をして参りたいと考えております。

デイケア・訪問看護に関するご意見、ご要望

- 火曜日もデイケアがあるといいなと思います。

回答 ご要望いただきありがとうございます。毎週火曜日にアクションビギナープログラムを実施しているため、現状では実現できない状況です。大変申し訳ございません。

- 訪問看護を充実させてほしい。

回答 ご意見ありがとうございます。当院では「アウトリーチ課」という訪問看護を担当する部門があり、現在多くの外来患者様にご利用いただいております。ご希望の方は、診察の際に主治医にお申し出ください。

性別・心理テストに関するご意見、ご要望

- アンケートの性別が男女2択なので困惑しました。性に関する悩みを抱えて精神科を受診する方もいるはずです。
- 心理テストの用紙の、性別欄と未婚か既婚か書く欄をなくしてほしいです。
- 心理テストに1970年位に作成したと書いてありましたが、50年前から改正はされていないのでしょうか？

回答

ご指摘ありがとうございます。
初診時に外来で行うAUDIT（アルコールスクリーニングテスト）から、性別欄を除きました。

また、お問合せの心理テストとはおそらくSDS（Self-rating Depression Scale、日本語では自己評価式抑うつ性尺度）のことかと思えます。
こちらは、うつを客観的に数値化するものでW. W. K. Zung博士により作成されました。1965年に日本語版が作成されてからは大きな改訂もなく現在も多くの医療機関で使用されている、健康保険適用の心理検査です。
医学上、性別や既婚・未婚による症群差もあるとされており、今のところ改訂の予定はないようです。
ご理解ご協力をお願いいたします。

病院の設備に関するご意見、ご要望

回答

- 売店を設置してほしい。
ご意見ありがとうございます。
病院の治療方針やスペースの問題もあり、院内売店は設置できない状況にあります。
ご理解とご協力をお願いいたします。

回答

- 給水機を設置してほしい。
給水機や水飲み用水栓につきましては、感染防止対策や衛生管理の問題があり撤去いたしましたので、申し訳ございませんが再設置の予定はございません。

回答

- トイレを全て洋式にしてほしい。
院内の和式トイレは昨今の状況を鑑み、洋式トイレへの改修を検討中でございます。

回答

- 入院中に、男女同じシャワー室を使用したくない。
ご意見ありがとうございます。
これまで少しずつシャワー室を増設してまいりましたが、スペースの問題もあり更なる設置は難しい状況です。なるべく多くの希望者にご利用いただくことに主眼が置かれています。ご要望につきましては更に検討を継続したいと考えております。

回答

- Wi-Fiを置いて欲しい。
ご意見ありがとうございます。
WiFiネットワークは院内の業務システムに使用しておりますので、セキュリティ対策上の問題が生じてしまいます。その為に、現在のネットワーク環境で患者様用にFreeWiFiの整備をすることができません。
ご理解ご協力をお願いいたします。

喫煙に関するご意見、ご要望

○喫煙所を作ってほしい。

回答

喫煙につきましては、健康増進法の規定により、医療機関における敷地内禁煙が義務付けられておりますので、外部喫煙場所の設置はできません。
引き続き受動喫煙防止、喫煙マナーの向上、定期的な近隣の清掃を推進してまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。

○患者さんが道路で喫煙したり、あちこちでタバコをポイ捨てしている。

○入院患者さんが近所のお店に集まってタバコを吸ったり大声で話したり、やめてほしいです。

回答

ご意見ありがとうございます。

喫煙につきましては、健康増進法の規定により、医療機関における敷地内禁煙が義務付けられております。
引き続き喫煙マナー向上、周辺の見回り、清掃等の諸活動を継続してまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。

その他（断酒会・クチコミ）に関するご意見、ご要望

○コロナ禍で中止されている、院内の断酒会を再開して欲しいです。入院患者と通院患者が一堂に会して、という形は難しいとは思いますが。

回答

依存症の回復には自助グループへの参加が欠かせません。また院内での自助グループ開催は当院の回復プログラムという位置づけに変わりはありません。
コロナ禍により院内（クラスター）感染防止のためやむなく院内自助グループを一時休止しておりますが、感染が収束の折には再開したいと考えております。
何卒ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

○精神的にまいっている利用者がクチコミをするので、悪評価が多いのは仕方ないのですが、誠実に回答すれば誤解もとけ、評価も上がると思います。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。

院内で検討し、現在はGoogleクチコミを頂いた方へ回答をお返りする体制を構築いたしました。

皆様からの感謝のお言葉

○何十年とお世話になりました、大変感謝しております。お薬が お守りみたいです。

○私にとっては、愛情をもらえる大切な場です。

○いつもいろいろ丁寧で助かっています。行くのが楽しみです。

○このままのまとまり方で継続して下さい。

○先生やスタッフさん達のフォローのおかげで生きづらさが少し楽になりました。

○生きるヒントが沢山ある場所だと思っていて、いつも勉強になっています。

○依存症治療の場は、私にとって非常に貴重です。

○先生をはじめ、東北会病院、スタッフの皆様にも出会えて、沢山助けていただき、とても感謝しております。

○日々の生活や通院でも色々ありますが、それでもずっと元気に通えてるのは周りの方々のおかげです。

○なかなかお礼を言う機会が難しく感じておりましたので、このような機会を頂けて嬉しく思います。

○入院した時にお世話になった病棟の看護師さん達はお元気でしょうか。

私の不安定さで入院中の病棟でも、ご迷惑をお掛け致しましたが、皆さん優しく温かく、とても嬉しかったです。

～ご意見、ご要望をいただきまして、ありがとうございました～