

# 皆さまからの声にお答えします

\*この度は、患者満足度アンケートからの声を集めました\*



## 《皆さまからの声》

検査や治療について詳しく説明してほしい。  
否定的な言葉ばかりで、あきらめになる



この度は、説明内容が不十分で不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

説明と同意は医療提供の基本ですので、患者さん・ご家族にわかりやすい説明を心がけます。また、説明に対する受け止めにも配慮していきます。

検査・処置などを行う場合は事前の説明だけではなく、結果もできるだけ早くご本人ご家族にお伝えするよう努めます。

(診療部長)

声大きい。静かにしてほしい。私語が多い。  
友達に話すような言葉遣い。患者の立場に立ってほしい。  
スタッフの悪口をスタッフ同士で話しているのが聞こえて不快。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご不快に思われぬように、ケアについて改めてスタッフ教育を行います。(看護部長)

丁寧に対応してほしい。お風呂の時の洗い方が雑。

ラジオを受信できるようにしてほしい。  
BS放送やケーブルテレビが見たい。  
Wi-Fiがあればいい。

ご不便をおかけし申し訳ございません。  
定山溪はラジオの電波が非常に弱く、小型ラジオでは受信ができない状況がございます。BS放送、ケーブルテレビを含め、今後の検討課題とさせていただきます。Wi-Fi導入には大掛かりな工事が必要となるため、費用も含めて検討しております。  
(経営管理部長)



玄関まわりに、花壇やベンチなど憩える場所の整備。雑草で玄関に入る時悲しい。車いすで家族と散歩できるコースとか整備してほしい。

ご意見をいただきありがとうございます。  
玄関まわりの整備は随時実施するようにいたします。散歩コースやエクステリアについては、検討を始めたいと思います。当面の間、新棟7階にプランターによる花や野菜を育てるスペースとしていますので、お楽しみください。(経営管理部長)

病室の人数が4人部屋で人数が多く、せめて2人部屋にしてほしい。

ご不便をおかけし申し訳ございません。  
現在、2人部屋への変更は予定しておりませんが、今後の検討課題とさせていただきます。患者さんの状態に合わせて、お部屋を準備しています。ご協力をお願いします。(経営管理部長)



室内に西日が入る。以前のカーテンは光を通さなかったが、今のは日中暑いし、まぶしくて困る。

ご不便をおかけし申し訳ございません。カーテンは5年毎の交換を考えています。交換時に検討させていただきます。（経営管理部長）

ご意見箱の用紙がきれいでいることがあり困る。

ご不便をおかけし申し訳ございません。定期的を確認・補充するしくみを作ります。（経営管理部長）

パジャマ、衣類の値段が他の病院と比べ、高すぎる。日常着の使用料をもう少し安くなりませんか。

ご意見をいただきありがとうございます。病院貸し出し衣類の金額について、選択制を採用していますが、更に今後の検討課題とさせていただきます。（経営管理部長）

本館1階のトイレを改修していただきたい

ご不便をおかけし申し訳ございません。現在、改修の予定はございませんが、今後の検討課題とさせていただきます。（経営管理部長）



売店が閉まるのが早い。品揃えが少ない。

ご意見ありがとうございました。  
売店利用調査の結果で時間を設定しました。定期的な検討をします。スペースの問題があります。希望の商品があれば取り寄せの可否を検討します。(経営管理部長)

温泉があったので、選びました。

温泉利用への評価をいただきありがとうございます。  
当院の入浴施設は全て湯量の豊富な温泉水(ナトリウム塩化物泉)を用いています。  
詳しくは定山溪病院ホームページ「病院紹介」の“当院の特徴”をご覧ください。(経営管理部長)

スタッフへの「小さなお礼ごころ」ぐらい、許してはいかがですか。全てお任せしている私共としては、感謝の気持を示すべがなく、心苦しく思っています。

ご意見ありがとうございます。  
お心遣いはお断りさせていただいておりますが、お気持ちをお手紙などに表していただけると大変うれしく思います。  
(病院長)



貴院のお名前も存じ上げなかったのですが、転院先を探している中で偶然パンフレットを手に取り、見学させていただき、転院を希望いたしました。職員の皆さんの対応は温かみがあり、頼もしく病院も明るく、自然環境も良く、入院させていただき、心より感謝しております。理想的な病院です。合理化が進む世の中にあっても、貴院の良さを継続していただきたいと思います。

大変励まされるお声をいただきありがとうございます。これからも皆さまに寄り添い、また信頼していただけるよう、職員一同、一層努力してまいります。(病院長)

