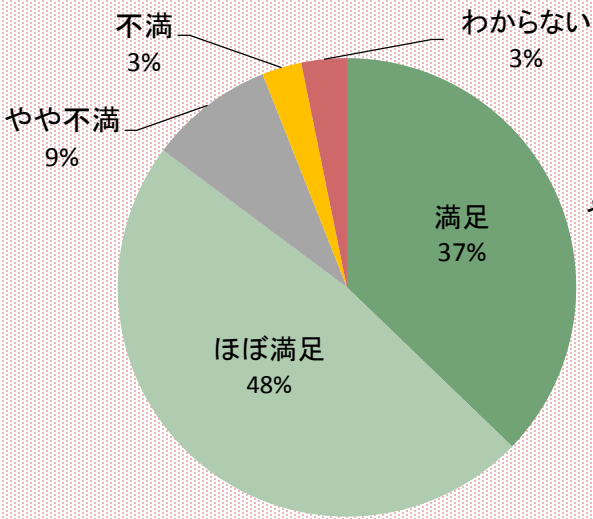


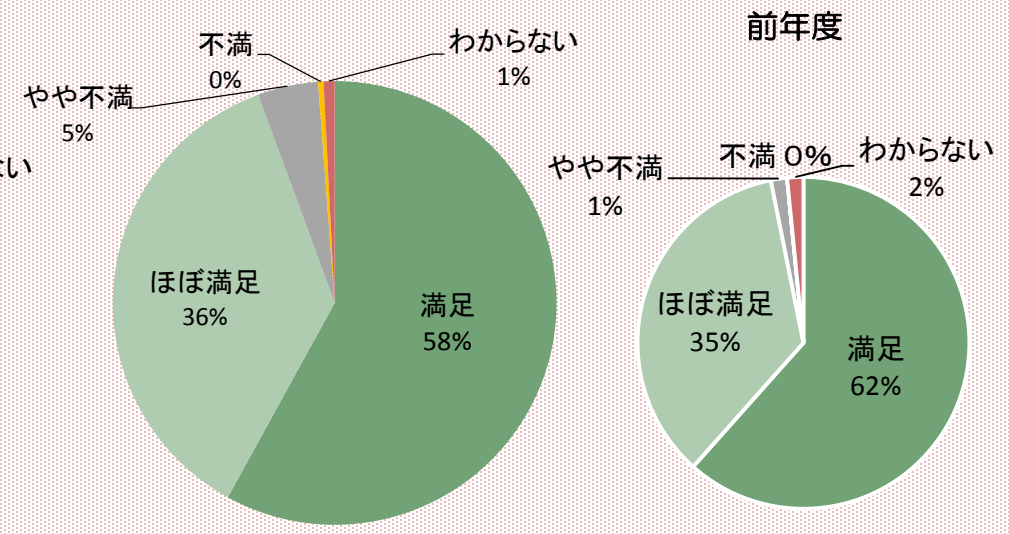
2017年9月に実施しました「患者様アンケート」
(250名)の結果と、頂いたご意見に対する
当院の方針などを報告します。

2017年11月

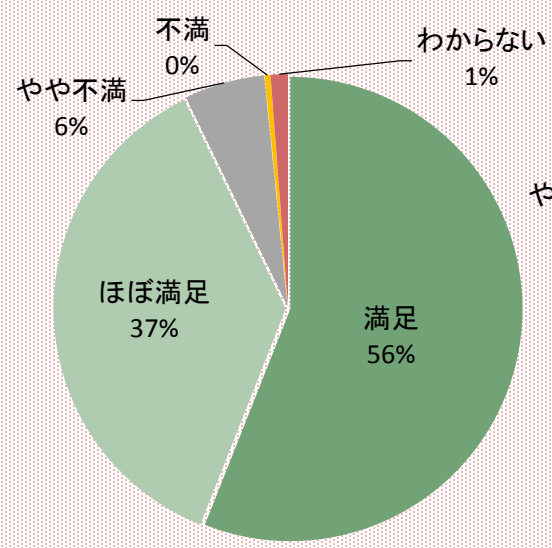
医師の診察は？



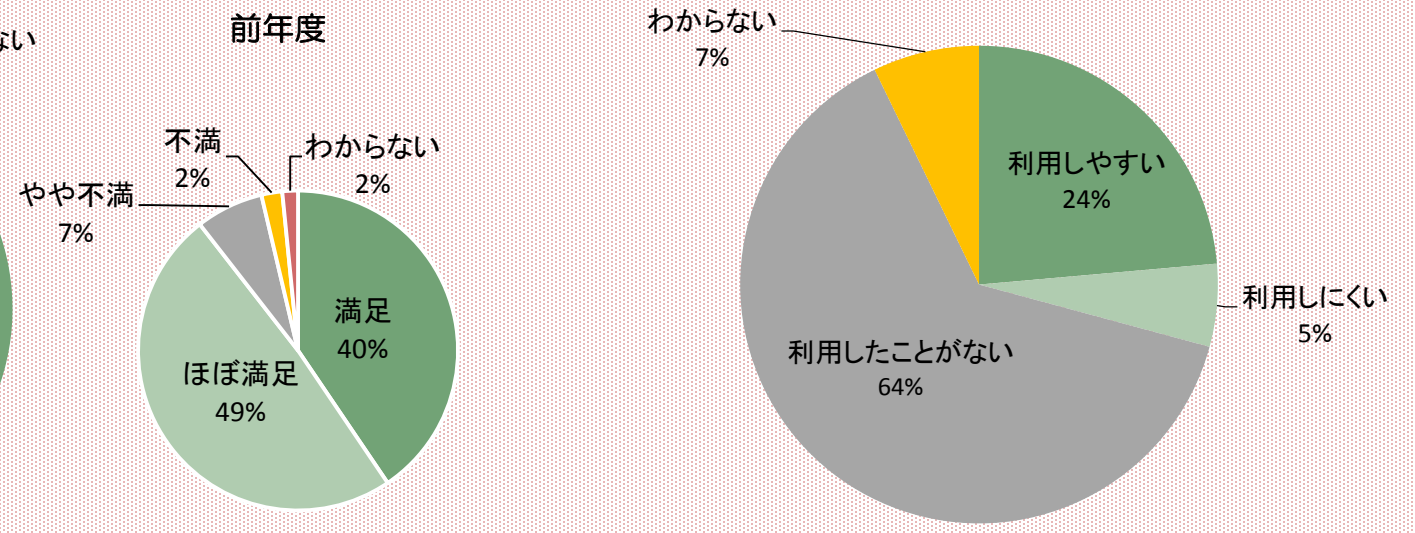
看護師の対応は？



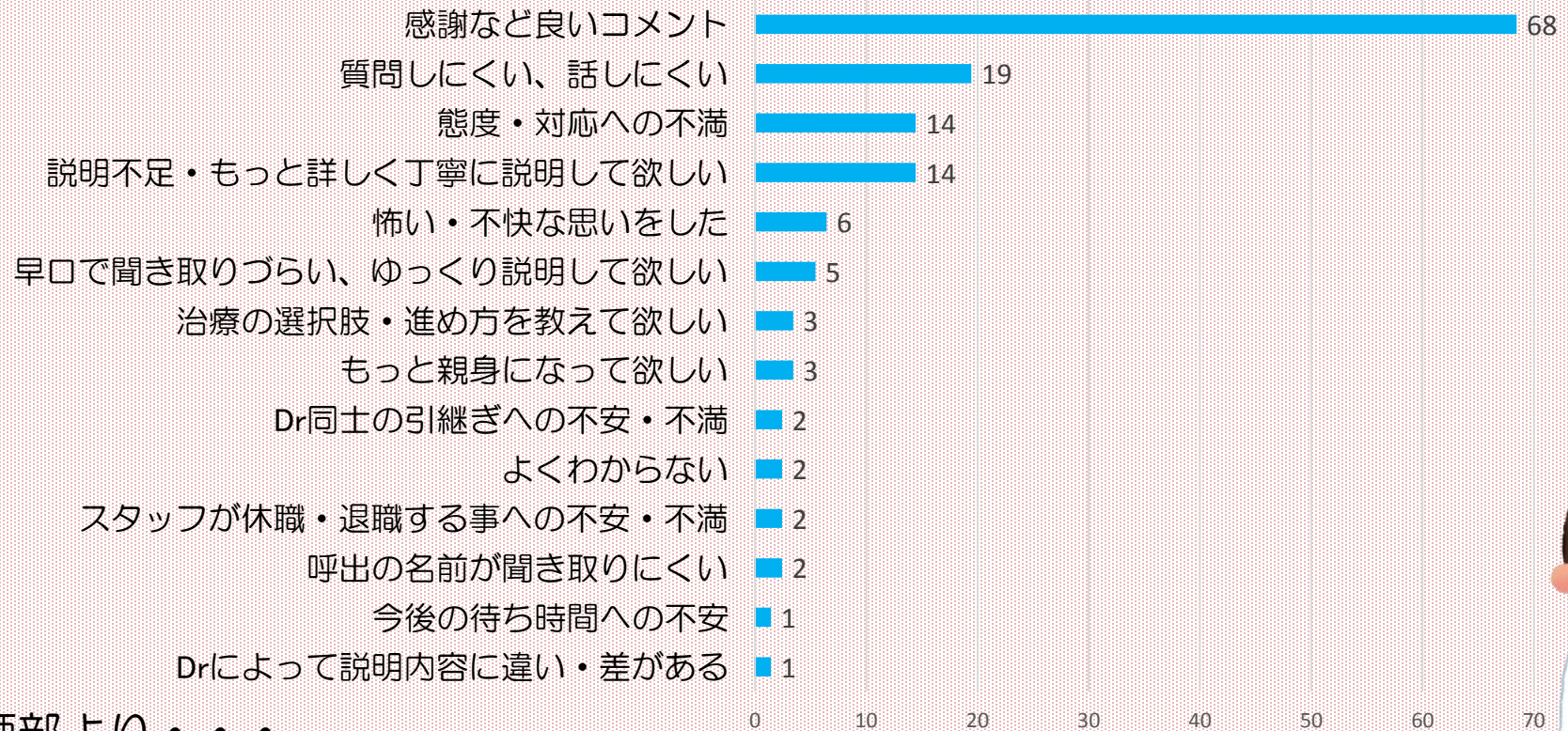
受付の対応は？



心理カウンセリングは利用しやすいですか？



医師部へのコメント



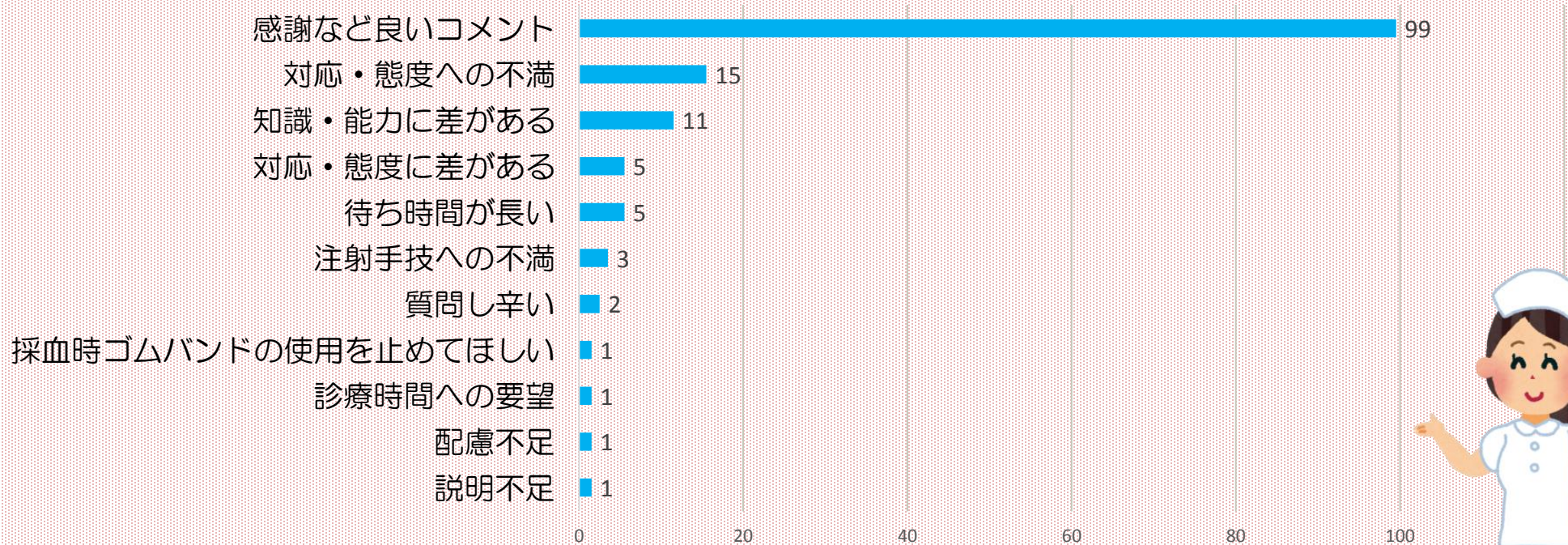
医師部より・・・

今回のアンケートでは、医師部に対して様々なご意見、ご感想をいただき誠にありがとうございました。感謝やお礼の言葉等、ありがたいお言葉もたくさんいただきましたが、一方で「もっと丁寧に説明してほしい」、「質問しにくい」等の「苦情、苦言」もいただきました。

医師部としては、他部門のスタッフと共に力を合わせ、日々の診療に精一杯取り組んでいるつもりですが、まだまだ皆様のご期待にお応え出来ていない部分もあると気付かせていただきました。それらの意見を真摯に受け止め、今後さらに充実した診療を行っていくよう日々努めて参ります。今後も引き続きどうかよろしくお願い致します。

医師部

看護部へのコメント



看護部より・・・

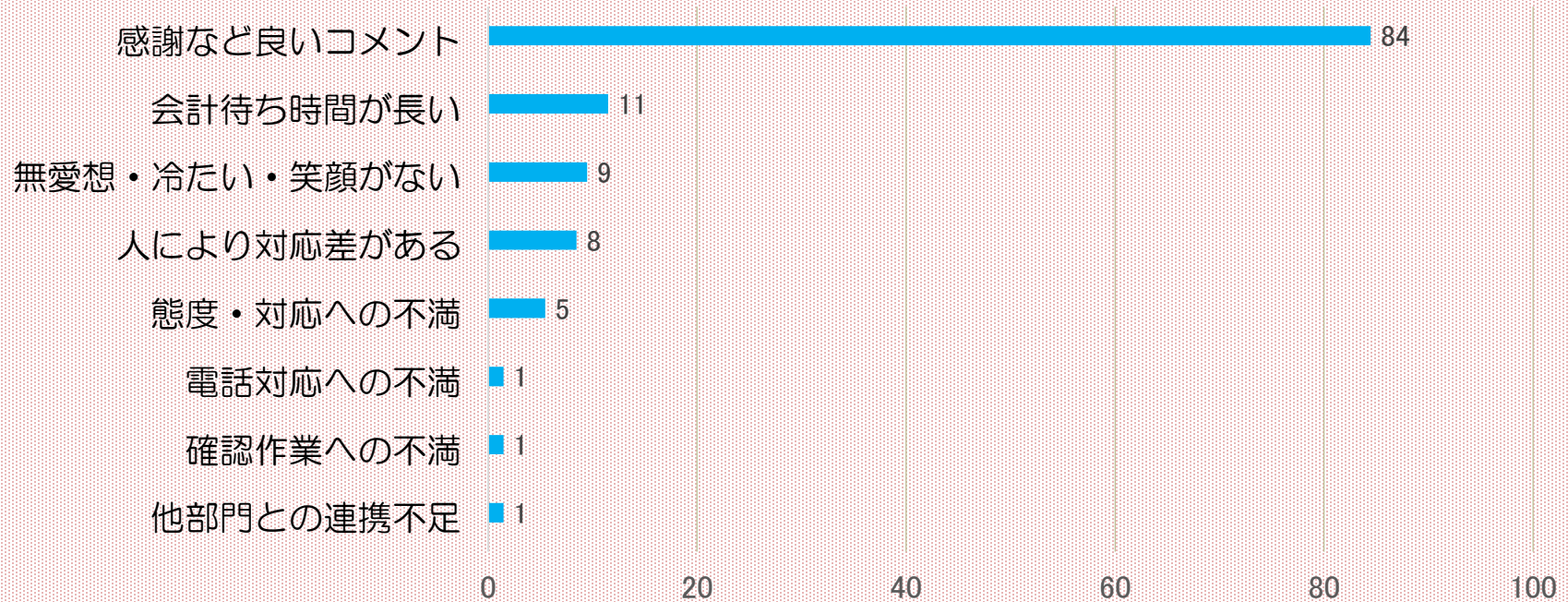
今回のアンケートでは、感謝のお言葉をたくさんいただき、ありがとうございました。

治療方針などわからないことがある時や医師に聞けなかったことなど、気になることは気軽に看護師にお尋ねください。医師と皆さまのパイプ役を務めさせて頂きたいと思えます。また、スタッフにより経験値の違いがありますが、皆さまに安心して通院して頂けるように看護部全体でこれからも日々努力して参ります。

「安心・安全・確実な医療サービスの提供」を当院の基本方針としております。確認作業を徹底して行っているため、待ち時間が長くなる時もあると思えますが、適切な看護を提供させていただくためとご理解をいただきますようお願い致します。これからも皆様のお力になれるように努めて参ります。どうぞよろしくお願い致します。

看護部

受付へのコメント



事務部より・・・

今回のアンケートでは、受付スタッフに対して様々なご意見、ご感想を頂き誠にありがとうございました。

感謝やお褒めの言葉をたくさん頂いた一方で、『電話対応への不満』『人によって対応の差がある』などのご指摘も頂きました。

今回のアンケートで頂いたご意見をしっかり受け止め、受付スタッフ一同対応の向上に努め、皆様に気持ち良く通院して頂けるよう努力して参ります。

今後とも、どうぞよろしくお願い致します。



事務部

カウンセリングを利用しにくいと思われた方に その理由を伺いました

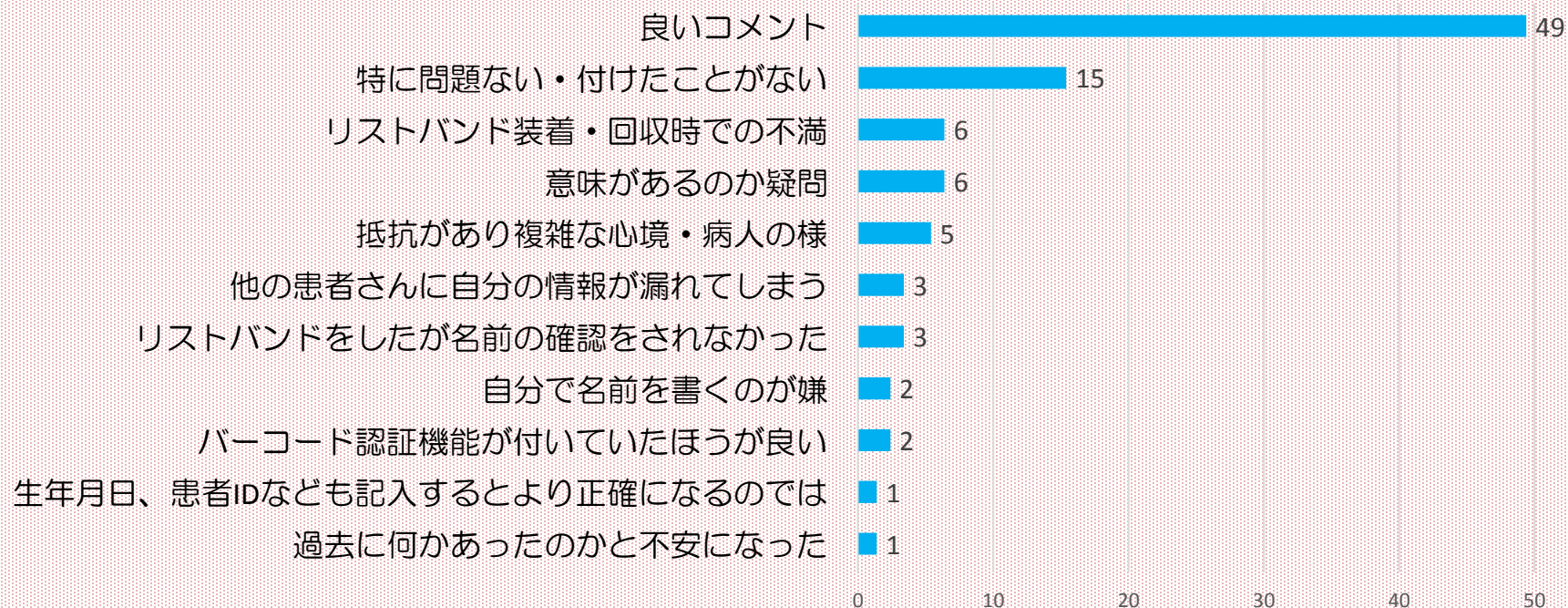
- ◆ 泣いてしまうので
- ◆ 予約の空き状況がわかりにくい
- ◆ ハードルが高いと感じる
- ◆ 働いているため時間が合わない



カウンセリングが利用しにくい理由として「予約の空き状況が分かりにくい」というご意見を頂きましたが、利用日の前日までであれば、予約システム（ネットや院内に設置してあるタッチパネル）で空き状況を確認いただけます。当日ご利用希望の場合は、受付スタッフが空き状況をご案内しますので、どうぞ気軽にお声かけください。

また「泣いてしまうので利用しにくい」とのことでしたが、「泣く」ことのように感情を表出することは精神的安定にとっても良いことで、治療中の心身にも大切なことです。カウンセリングをご利用くださっている方のほとんどが感情を表出され、そうすることで次に向けて気持ちを整えておられます。感情が溢れることは「悪いこと」では決してありません。またカウンセリングとは「感情を表出できる唯一の場所」と思って安心してご利用頂いてかまいません。

リストバンドについてのコメント



「リストバンド装着」について

更なる安全性向上を目的に今年7月から、人工授精、採卵、胚移植、手術の方に、「識別」のための「リストバンドの装着」を実施してきました。「安全のため、間違い防止のために良いと思う」とのご意見も多く頂きましたが、一方で「不必要ではないか」、「不快に感じる」等のご意見も頂きました。つきましては、それらの意見を参考に今後のリストバンドの運用方法について検討し、麻酔を行わない（意識がある）人工授精、胚移植の方にはリストバンドは使用せず、麻酔を行う（意識が一時的なくなる）採卵や手術の方には使用することに変更させていただきました。

当院では、これからも皆様に安心・安全・確実な医療を受けていただく為に、様々な取り組みを行って参ります。

リニューアルしたホームページ へのご意見

見やすい・わかりやすい・デザインが良い等、たくさんの嬉しいお言葉をいただきました。ありがとうございました。

デザイン画はもとより、訪問される皆様が検索しやすく、調べたい内容にたどり着きやすいホームページを心がけました。より見やすく、より便利にご利用いただけるよう、今後とも内容の充実をはかり、皆様のお役に立てるホームページとなるよう取り組んでまいります。



病院全体に対するご意見もいくつかいただきましたので
ご意見の一部に対し回答をさせていただきます

ご意見) トイレ掃除の回数を増やしては？

点検回数を増やし、皆様に心地よくお使い頂ける様、心掛けてまいりたいと思いますので、トイレ使用時お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフまでお声かけ下さい。

ご意見) 待ち時間が長い

当院は「安心・安全・確実な医療サービスの提供」が最重要・最優先と考え、各部署で様々な「ダブルチェック」を徹底して行っております。そのため待ち時間が長く、皆様にはご迷惑をおかけすることがあると思います。安全・確実を最優先とする当院の方針をどうかご理解いただき、今後も通院していただければと思います。もしお困りの際は対応できる場合もありますので、お気軽に声をかけてください。宜しくお願い致します。

【待ち時間が長いというお声に対する回答を、掲示しておりますのでご覧ください】

ご意見) 待合にテレビや雑誌を置いて欲しい

当院では待合室に、不妊治療に関する本・資料・雑誌等を置くことにより、患者様により多くの治療に関する情報をご提供したいと考え、テレビ、一般雑誌については控えさせて頂いております。お待ちいただく時間が長くなる場合もございますので、患者様ご自身で雑誌等を準備していただき、ご自由にお持ち頂ければと思います。

【待合にテレビや雑誌を置いて欲しいというお声に対する回答を、掲示しておりますのでご覧ください】

ご意見) 名前ではなく番号で呼出・確認をしてほしい

当院では患者様に安全・確実な医療を提供するため、呼び出しは番号ではなく、お名前をフルネームでお呼びしております。ですが、通院を周囲に知られたくない、知り合いがいて名前を伏せたい…などのご要望には、できるだけ対応させていただきたいと思っておりますので、ご希望があればご遠慮なく受付にお申し出下さい。

この他にもたくさんの貴重なご意見をいただきました。
これからもより良いクリニックを目指し、スタッフ一同努力して参ります。

アンケートへのご協力誠にありがとうございました。

