

# 「患者さま満足度アンケート」ご報告

今年9月に「患者さま満足度アンケート」にご協力いただきました皆さま、大変ありがとうございました。細かい設問に丁寧にご記入いただき、心から感謝申し上げます。一つひとつのお言葉を真摯に受け止め、できる限り皆さまの疑問やご要望に対し、説明や改善をしていきたいと考えております。院内に「ご意見箱」も設置しておりますので、今後も気兼ねなくご意見・ご要望をお聞かせください。

また、11月からホームページをリニューアルいたしました。今後は患者さま専用のフォルダを開設する予定です。ホームページに関してもお気づきの点がございましたら、ぜひご意見をお聞かせください。

院長 久保祐子

## ・待ち時間が長い

→今回のアンケートでは、待ち時間に関する要望を多数いただきました。初診人数を制限し、一般不妊治療はできる限り関連施設である佐藤病院にて受けていただく対策をとってきましたが、4月からの不妊治療の保険適用に伴い、説明すべき内容や必要書類が増加し、それに伴い待ち時間が増加してしまい、大変申し訳ございません。10月24日から予約できる時間枠を増やし、各時間の予約人数を減らすことに致しました。今後は、診療内容により予約を調整することを考えています。ひと月の採卵や胚移植の人数制限は行わず、待ち時間を減らす努力をして参りますので、ご協力ご理解のほどよろしく願いいたします。

## ・採血がある場合は、予約時間より早く来た方がいいのでしょうか？

→ご予約時間は受付にお越しいただく時間であり、受付後診療内容によって採血や診察にご案内致しております。スムーズにご案内できますよう診療内容に関わらず、皆さまにご予約時間 10 分前のご来院をお願いしております。

・呼び出しまであと何分と出てほしい/あと何人かわかるようにしてほしい

・HP に表示してほしい/メールでなく LINE にしてほしい

・呼び出しのモニター表示の時間が短い/呼び出された番号の履歴表がほしい

→呼び出しシステムやモニター表示は電子カルテや予約システム全てと連動しております。使いやすいものにするためには電子カルテごと入れ替える必要があり、すぐに変更することは難しい現状であり、患者さまにはご不便おかけし、申し訳ございません。

・胚移植後にどのような生活をしたらいいか教えて欲しい

→普段通りお過ごしください。ご希望の方は、移植後の生活に関する書面による案内もご用意がございます。

・紙ベースでホルモン値の結果が欲しい

→印刷してお渡しできます。ご希望の方は、スタッフにお申し出ください。

・換気はどうなっていますか？

→建物に設備されている“24時間換気システム”の機械により換気されております。

・3階のトイレの中やその付近に消毒液を設置して欲しい

→ご意見ありがとうございます。3階トイレ内に消毒液を新たに設置いたしました。付近では下駄箱上にも消毒液がございますので、ご利用ください。

・便座クリーナーが空のときがある/エレベーターホールの消毒液がなくなっている

→ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。便座クリーナーに関しては毎日の掃除の際にチェックを欠かさず、エレベーターホールの消毒液に関しましては曜日を決め、補充を徹底するよう改善いたしました。

・薬の内服のためウォーターサーバーを設置して欲しい

→以前はウォーターサーバーやティーパック等をご用意しておりましたが、感染対策のため現在は撤去しております。ご不便をおかけし、申し訳ございません。ご希望ございましたらお水のご用意ができますので、お気軽にスタッフまでお声掛けください。