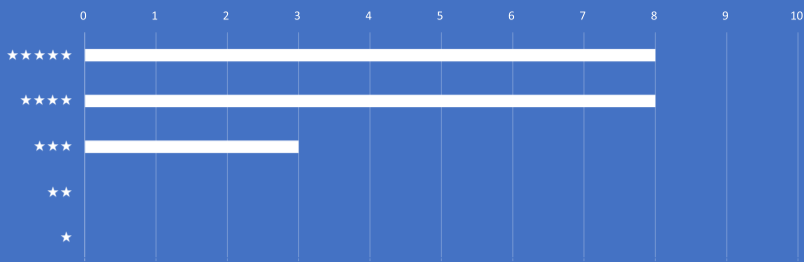


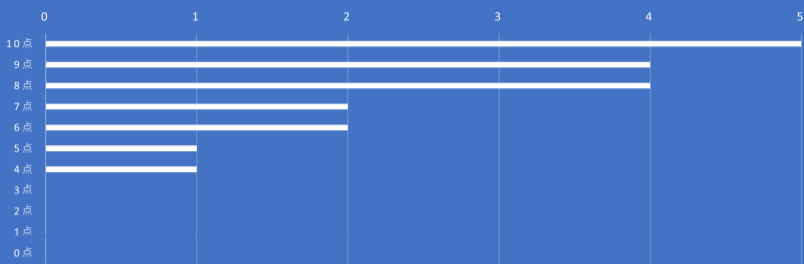
■ 2023年11月 患者満足度集計結果 水戸メンタルクリニック

患者満足度調査回答数：19件 ご意見コメント数：9件
レポートではすべてのコメントを公開しております。

当院を5段階で評価してください



当院を家族や知人に紹介したいと思いませんか？（10点満点）



10点

先生がいつも穏やかに優しく話を聞いてくださり、受診すると元気になります。ありがとうございます。

8点

お医者様は、しっかり私の悩みに寄り添って頂いております。これからもお世話になりますので、宜しくお願い致します。

10点

有難う御座います。

7点

土日祝にもカウンセリングができれば来やすい。平日、コインパーキングが満車で時間に間に合わない時が多々ある。

9点

受付の方が結構頻繁に変わる印象、何年前前は慣れた人がいて入り口でその人が見えると安心したものです。その後新しい人(仕事も慣れてない)への入れ替えがあったように感じます。ここ半年くらいはまたメンバー入れ替えがあったのか？？感じの良い人が揃って安心して通えます。受付の方がオドオドしていたり、逆に事務的だったりするとどうしても病気持ちにとっては辛いものがありました。仕事は優秀で、いつでもすぐ、会計で呼んでもらえるので、他の病院のような待ち時間がなく、ノーストレスで嬉しいです。駐車券が駅南はいただける？のに本院は途中からいただけ無いようになってしまい毎回自費で出しているのが地味にきついです。駐車場から病院までもみなさんあちこち私有地を突っ切ってきているようで、立ち入り禁止の看板が次々に立つようになってそれだけでなく地域の方にとって心療内科に通う患者ということで特別な目で見られているでしょうに余計に印象が悪くなりほしくないかと心配もあります。大体あの辺を徒歩で歩いている人は下の薬局の袋ぶら下げているので周りの人から見てもクリニックの患者だなとわかると思うので利用者側のマナーも見直すべきと感じます。ここに通うようになってクリニック内がいつもキレイで内装も明るい配色なので今までの「心療内科」への勝手な暗いイメージは全くなりませんでした。できれば診断書を電話で予約できるようにしていただけるとありがたいです。来院して予約、支払い、出来上がったらまた来院、となるとこれも地味に不便です。薬局にもよらないので当然駐車料金もかかりますし手間も倍かかる印象です。まあそれが正式な手順なのでしょうし頼んでおきながら取りに来ないなんて人もいるからこそのこの手順なのでしょうが、他の心療内科ではこう言ったことはない、本当は早く手にしたい診断書でもなかなかの時間がかかる印象です。土日や朝も開けておいてくださるのでサラリーマンにとっても来やすいのではないかと思います。これからの時代、カウンセリングを売りにできるような(優秀なカウンセラーを揃えてくださると)尚、患者側も安心して通えると思います。カウンセリングに保険適応できるのがとても良いと思います。長くなってしまいました。以上です。

8点

男性が本音で話をできる場所や仲間は殆どない。病院が唯一の心の拠り所となっている。大変助かっております。

10点

プライバシーに配慮して、患者名で呼ばず、番号札で呼ぶと良いと思います。

9点

不満なし

7点

リワーク（デイセラピー）に関して意見です。リワークでは、多くの利用者が休職中であり、復職のための準備をしています。スタッフの方からは、復職の準備として、「復職間近の利用者は、リワークに10割参加して負荷をかけた生活に慣れましょう」ということを説明されます。つまり、スタッフの方々は、「リワークは復職間近の利用者にとっても負荷がかかる場になっている」と捉えていらっしゃるのだと思います。しかし、復職間近となっている利用者にとっては、大して負荷のかかる場になっていないと感じます。理由は2つ。1つはリワークプログラムの内容です。復職間近となっている利用者はリワークにある程度長く通っている場合が多く、3ヶ月も通うとプログラムで学ぶ内容がある程度一巡し、繰り返しとなります。新しい学びを得られることが減るため、大して頭を使うこともなく、負荷となりません。利用者が常に入れ替わる都合上、数ヶ月で内容が一巡するのは仕方ないことと思うため、この点に関しては改善は望みません。2つ目の理由は、スタッフの仕事が適当な面があり、リワークの場の雰囲気は緩んでいるためです。特に適当だと感じる点は、①スタッフがプログラムの開始時間を守らない点。特に●さんと●●さんに多く見られます。仕事をする上で時間を守るのは最低限のルールです。利用者にとっても、時間を厳守すること、時間厳守の雰囲気は復職に向けた負荷となると思います。何より時間すら守らないスタッフから「仕事は負荷がかかるものだから、リワークで負荷をかけていきましょう」と説明を受けても、「自分は時間すら守らない適当な仕事をしているくせに」と説得力を感じられなくなります。②検査シート、検査結果紙に誤植がある点。特にMMPIのエクセルに誤字が見られます。心理検査は医療として重要なものであり、その検査シートや結果紙に誤字脱字えん字があるのは極めて仕事に適当であると感じます。また、この点に関しては検査結果に対する疑念を生むことにもなりかねません。例えばMMPIでは検索で得られた各尺度の得点を、複数組み合わせたコードで解釈して性格特性を理解していますが、患者にはどの尺度が高いとどのような性格特性があると言えるかというような、理解の根拠となる部分の説明はしないものとなっています。つまり利用者からすると、「自分の結果を解釈してくれた心理士はヒューマンエラーをしていない」という前提が成り立たなければ結果を正しいものと受け取れないのです。しかし検査に用いるエクセルや、結果紙に誤植があり、適当な仕事をされていると感じてしまうと、解釈にもヒューマンエラーがあるのでないかと疑ってしまいます。お金を払って受けている検査に対して、スタッフのヒューマンエラーを疑う結果となるのは釈然としません。適当な仕事をされると、リワークの場の雰囲気が緩むというのは最悪置いておいても、検査は正確に行っていただきたい。強く是正を望みます。