

ご提言内容と回答

発行：患者サービス改善推進委員会

ご提言をいただき、ありがとうございました。
ご提言について、下記のとおり回答いたします。

◆ 診療等に対するご提言・ご質問 ◆



事務的な医師の説明に不満です。もっと親身になった診察をして下さい。
検査の結果など、もっとていねいに説明してほしいです。

患者様に対しましての対応につきましては、常々心がけているところではありますが、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後も、更に患者様への対応につきましては診療部内で話し合いをし、患者様にやさしい医療、信頼される医療、患者様に質の高い医療、地域に貢献する医療を提供することを理念に努めてまいります。
ご提言ありがとうございました。



診察までの待ち時間が長すぎます。

患者様の待ち時間短縮につきましては、皆様からご指摘を頂いているところであります。皆様のご意見等を参考に検討し、改善してまいりますので、ご理解願います。



医師の対応、言葉遣いが悪いです。

患者様に対しましての対応につきましては、常々心がけているところではありますが、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘のありましたことについて、改善するよう話し合いの場を設け、今後更に患者様本位に立ちました対応を心がけてまいりますのでご理解願います。



◆ 建物・施設・設備に対する改善を求めのご提言 ◆



駐車料金が高いです。新病院に期待します。

ご提言ありがとうございます。新病院について、当面は駐車場管理装置は設置せず、駐車料金も無料にしております。新病院の周辺道路等の環境整備が整い、交通状況や周辺施設等への影響を見ながら、患者様等のサービス、経営面の影響などを判断して駐車場管理装置設置と駐車料金有料化を検討しております。



◆ 職員の対応に対するご提言 ◆



夜間の警備員の態度が悪いです。



夜間の電話対応が悪いです。



外来の受付の方の対応が悪いです。

患者様に対しましての接遇につきましては、常々心がけているところではありますが、不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後、更に患者様への接遇のあり方につきまして関係部署内で話し合いをし、患者様本位に立ちました対応を心がけてまいります。



病棟の廊下で、患者が通るのに通路をふさぐように立ち話をしている職員の方がいました。改善してください。

不快な思いを抱かせてしまい配慮不足があったとお詫び申し上げます。今後は患者様の通行を最優先し、声をかけて患者様の通行を促す配慮と、配薬車や電子カルテ、処置車などは通行を妨げることがないように廊下の端に寄せるとともに、業務以外の立ち話はしないことを病棟会議で話し合い、徹底してまいります。患者様が安心して入院できる環境にしていくようスタッフ一同、改善に努めてまいります。

