

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 ◆

受付してから診察までの**待ち時間**が長いです。受付の方より待ち時間の目安など教えてほしいです。 H25. 1



待ち時間が長いです。待ち時間を短くしてください。 H25. 1

待ち時間が長いです。待ち時間が長いことについての、外来受付での対応を改善してください。 H25. 1

ご提言ありがとうございます。患者様の待ち時間短縮につきましては、皆様からご指導・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、改善して参りますので、ご理解願います。



診断書を2~3日で作成してほしい。 H25. 1

ご提言ありがとうございます。診断書の作成に要する期間は、記載内容の複雑性等により、一定ではございません。受付後に診察や検査を行う場合、当初想定した時間よりも長時間を要することになる場合もございます。このため、当院では、明らかに1ヵ月以上かかると判別できるものを除き、説明文書での記載を「最大限の期間」として考える期間（4週間ほど）を目安として表記させて頂いておりますので、ご理解頂けますようお願いいたします。



食事について、物価が高騰している野菜が大量に使われていると、他の食材費が抑えられているように感じます。ウィンナー、ハムの盛り付けを考えてください。串刺し食での汁ものへの配慮をお願いします。 H25. 1

入院中のお食事内容についてご指摘いただき、誠に申し訳ございません。ウィンナー、ハムの単独盛りにつきましては早急に改善させていただきます。現在、串刺し食は病状等により箸やフォークなどが使えない、または食事の際に上体を起せない患者様に提供しており、「食べやすい」とのご意見を多数いただいております。汁物はリハビリ用マグカップでの提供も可能ですので、病棟スタッフへお申し付けいただければ、対応させていただきます。野菜類は他の食材費を圧迫することの無いよう調整いたしております。





労災アフターケアの**順番**を改善してほしい。

H25. 2

ご提言ありがとうございます。患者様の待ち時間短縮につきましては、皆様からご指導・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、改善して参りますので、ご理解願います。また、具合が悪い等の不調があれば遠慮なく近くの看護師にお声がけください。



食事について、冷凍食品や缶詰が使われていると、残念ですし、口に合いません。味見もしてほしいし、お浸しの色など、見た目も大切にしてほしいです。

H25. 1

入院中のお食事がお口に合わなかったとのご指摘を頂き、誠に申し訳ございません。ご指摘いただきましたとおり、当院では朝食に卵、魚類中心に既製品を使用させていただいております。さらに昼食、夕食につきましても調理労力とコストバランスを考慮させていただき、一部既製品を使用せざるを得ない場合もございますので、何卒ご理解ご協力の程よろしく願います。また、味付けや色合いなど料理の仕上がりにつきましては調理研修で修練するなどして、今後改善して参りたいと考えております。



◆ 建物・施設・設備に対する改善を求めるご提言 ◆



産婦人科で手術していただきありがとうございました。提案ですが、産婦人科外来の待合室（通路側）に**本**を置いてはいかがですか？地震対策をした本棚の設置の検討もお願いいたします。

H24. 11

ご提案ありがとうございます。現時点の施設構造を考慮した結果、本棚を待合室に設置することが出来ません。新病院移転時の検討課題の1つとさせていただきますので、ご理解願います。



◆ 職員の対応に対するご提言 ◆

医師の**態度**が悪いです。

H25. 2

新患窓口の**対応**を改善してください。

H25. 2

医師の**言葉遣い**, **態度**が悪いです。患者の立場に立った医療をお願いしたいと思います。



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、ご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内部で話し合いをし、患者様本位に立ちました対応を心がけて参りますのでご理解願います。



平成 25 年 4 月 22 日

発行：大崎市民病院 患者サービス改善推進委員会