

# 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 ◆



入院した者の家族ですが、医師・看護師など病院側からの説明が少ないです。印刷物を渡すだけでなく、家族に対しても詳しい説明をお願いします。

H24. 9

ご提言ありがとうございます。説明不足に感じられたことについて、申し訳ありませんでした。患者様にやさしい医療を提供するべく、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。また、ご不明な点がありましたら、遠慮なく職員にお声がけください。



眼科を定期的に受診していますが、6月にまぶたが腫れて眼科を受診した際は、当日の予約患者以外は紹介状がないと受診できないとの回答があり、納得いきません。

H24. 9

現在、当院の眼科では、日常的な眼疾病の検査・治療は原則として診療所（開業医）が行い、高度な手術や検査が必要な患者様は、診療所から病院に紹介していただくという役割分担を行っております。このため、当院では手術や検査を必要とする紹介患者様を重点的に対応する必要があることから、やむを得ず、新患・予約外診察の制限を設けております。年1回、半年毎などの長期経過観察中の、病状の安定している患者様に関しても同様に、有症時に予約外診察を希望されたとしても、眼科医が緊急と判断した場合以外は、予約外診察は基本的にお断りせざるをえません。当院では眼科医が現在2名と減少しており、その中で、可能な限り高度な医療を提供しようと努力しております。患者様にはご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、ご理解いただきたいと思います。



真空採血の方法が間違っているように見えます。

H24. 9

ご提言ありがとうございます。真空採血操作に関しては、導入時や製品が変わる際に説明会を開催し、手技の習得に努めております。

さらに、勤務交代者や新規採用者にもスタッフが説明をしております。今後も、採血時の安全・清潔操作の向上に努めてまいりますので、ご理解願います。



診察までの時間が長すぎです。

H24. 11

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、改善してまいりますので、ご理解願います。





夜間が10時までとなり不便です。

H24. 10

平日夜間当番病院の診療時間については、当番病院を担当している医療機関の医師・看護師の不足、自己都合による軽症患者の受診の増加などにより、当番病院がこれまでどおりの平日夜間の救急医療を続けることが困難となったため、大崎市が大崎市医師会とも協議したうえ、診療時間を夜の10時までといたしました。ご理解願います。

なお、大崎市では「大人の夜間救急電話相談」（電話 0229-23-6233）や、宮城県では「宮城県子ども夜間安心コール（電話#8000）」も設けておりますので、病気やけがの程度により対応に困ったときには、こちらの電話にご相談ください。



医師に検査をしてもらう際、1度も検査の説明や声がけすら無く、とても不安でした。前回検査を受けた際は会話もあり、安心感がありましたので、今後は一言でも声がけをしてほしいです。大変お世話になりました。

H24. 10

ご提言ありがとうございます。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、不安な思いを抱かせてしまい申し訳ありませんでした。今後も、更に患者様への接遇のあり方につきまして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ので、よろしくお願いいたします。



会計時に、確認のためという理由で、後回しにされます。以前より、会計は早く感じますが、毎回後回しにされるので改善してください。

H24. 10

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、かねてから患者様からご指導・ご指摘を頂いております。電子カルテシステムやクレジットカードの導入、会計窓口の増設、自動精算機の増設等、徐々にではありますが、できる部分から対応しておりますが、まだまだ不足な部分もございます。確実な会計作業を行うために、確認作業に時間を要することもあるかと思っておりますが、今後も、サービス向上に向けて改善して参りますので、ご理解願います。



ご飯が古い米のせいか、臭かった。

H24. 10

お米につきまして貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院では、大崎産ひとめぼれを使用しておりますが、今年は新米の納入が遅れたため、10月下旬まで平成23年度産のお米を使用しておりました。11月より平成24年度産の大崎産ひとめぼれを提供させていただいております。昼食時に実施しております管理栄養士による患者訪問の際においても、新米の炊き上がり等について患者様より好評をいただいております。今後も、入院中のお食事について、お気付きの点がございましたら、お気軽に職員にお申し付け願います。



## ◆ 建物・施設・設備に対する改善を求めるご提言 ◆



道路にはみ出ている**玄関先の生垣**を刈り込んでほしいです。

H24. 9

ご提言ありがとうございます。病院敷地内の環境整備について、常々気を配っているところであります。さらに、生垣の院内側部分は、体が不自由な方向への駐車スペースになっており、プライバシーを守る観点からも生垣を植えております。はみ出ししている葉を刈り取ると、枝だけになってしまい、プライバシーを守るための目隠しの役目を果たすことができなくなりますので、ご理解願います。



**提言書の用紙**がありませんでした。

H24. 10

申し訳ありませんでした。今後、注意いたします。



渡り廊下に**掲示してある絵や写真**について、写真内容や掲示方法について工夫してください。宮城県・東北六県の写真や、絵に説明文がほしいです。

H24. 11

ご提案ありがとうございます。次回掲示時や新病院移転時には、ご提案を貴重なご意見と受けとめ、患者様にご満足いただける病院環境づくりを目指してまいりますので、よろしくお願いいたします。



**トイレ**を直してほしい。

H24. 11

ご提言ありがとうございます。院内のトイレ環境については、常に巡回し、使用に支障をきたすような故障・不具合発生時には迅速な対応に努めております。今後も、患者様にとって快適な環境提供に努めてまいりますので、ご理解願います。



## ◆ 職員の対応に対するご提言 ◆

救急外来を受診時、専門外だという理由での**医師の対応**が不快でした。  
改善してください。

H24. 9

入院中、医師と看護師の態度が悪かったです。**心配りのある対応**をお願いします。H24. 8

お見舞いに来院した際、看護師に病室番号を尋ねましたが聞き取れず、再度、ナースステーションに尋ねました。しかし、同室に来たお見舞いの方には、病室まで看護師が案内していました。**人によって対応の差がある**ことに、不快を感じます。 H24. 9



外来事務の**対応**が非常に悪い。**改善**してください。

H24. 11

**医師の態度が怖く、感じ悪い**です。**説明**もちゃんとしてほしいです。

H24. 11

具合悪い母の付き添いで、遠方からすぐる思いで来院したのに、担当の医師もおらず、**冷たい言葉**にがっかりしました。**改善**してください。 H24. 11

ご提言ありがとうございます。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、担当部署内に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。また、医師・看護師等による患者様への説明の際、疑問点や不安点がないか確認しながら説明させていただきたいと思っておりますので、ご不明な点等ありましたら、遠慮なくお声がけください。



**茶髪やひげ姿**で白衣を着ることについて、不快を感じます。**改善**してください。H24. 10

ご提言ありがとうございます。職員の身だしなみについて、常々気をつけているところではありますが、今後も医療の現場に立つ者として、より清潔な身だしなみを職員内で心がけてまいりますのでご理解願います。

