

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 ◆



会計の時に前回の分をいただくのを忘れていたと言われる事がありました。
きちんと計算できないのですか？家まで電話がありました。気をつけてください。H25.8

ご迷惑をおかけして申し訳ありません。今後、会計で間違える事がないよう、
会計入力スタッフ全員に周知徹底し、スキルアップを図ってまいります。
家に電話をおかけしたのは、お詫びと事情説明を行うためと思います。



受付が朝8時にきちんと開始されているのに各科では受付の体制が整っていない。
事務の人が来ていても話をしていて8時には受付を待たされる状態である。
事務の受付を早くしてほしい。H25.8

ご提言ありがとうございます。
当院の受付は午前8時から行っていますが、診療時間は午前8時半からと
なっていますので、ご理解願います。



会計の時間がかかりすぎます。

H25.9

申し訳ありませんでした。当病院は毎日多くの患者様が来院され、会計等に
時間がかかる事もあります。今後とも時間短縮のため鋭意努力してまいります
ので、ご理解願います。



以前、救急でお世話になった時、事務の方が寝ていて、会計がしばらく出ず
困りました。声をかけなかったらいつまで待っていたかわかりません。

今回、ご提言をいただいたことについては、その時の具体的状況がわからないため、
明確な事は言えませんが、いずれにしましても夜間当直とはいえ、患者様の対応に配慮
を欠いたことについては、お詫び申し上げます。今後、スタッフにも周知徹底してまい
りますので、ご理解願います。





内科担当医師の予約受付は2番でしたが、診療時間が過ぎても主人には案内がありませんでしたのでお伺いしましたら、担当医師が来られない旨の返事でした。再度確認をお願いした際、説明なしで応援医師に変更との返事でしたが担当医師の予約診療なのでしばらく待機している間に、担当医師予約の後続患者の方々数名が診療終了する始末。受付順序でない順番でようやく呼ばれました。主人は高齢で体調不良のため、待ち時間が非常に苦痛に感じられるため毎回早朝から受付をし、待ち時間短縮のため頑張っておりますが、担当医師の遅れが、なぜ応援医師に変更になったのでしょうか。または、スタッフの勘違いだったのでしょうか？

リウマチ科の予約患者様は多く100人をこえています。予約時間より早く診療を開始し、4月から応援医師の協力のもとで、水曜日は2人の医師で行っております。看護師も2人受け持体制をとり診療についています。診察は点滴治療の患者様を優先しており、必ずしも受付時間の順番通りにならないことがあります。待ち時間を少なくするため担当医師の判断により患者様のわりふりをし、応援医師とともに診療を行っております。今回、患者様のカルテが一度応援医師の診察に入り、その後、患者様より「担当医師の診察を希望」の申し出があり順番が遅れたと考えます。事前にリウマチ科の診療体制への説明不足で診察の順番が遅れ、大変不快な思いをさせたことを深く反省しております。今後、診療の特殊性にご理解をお願いするとともに、待ち時間を少なく安心して診療が受けられるよう努力してまいります。

◆ 職員の対応に対するご提言 ◆



受付の方の対応が悪いです。

H25. 8



会計の時、問いかけに応答がなかった。

H25. 8



医師の言葉遣いが悪かった。

H25. 8

不愉快な思いをさせまして誠に申し訳ありませんでした。患者様に対しましての対応につきましましては、常々心がけているところではありますが、今後、更に患者様への対応のあり方につきまして院内で話し合いをし、患者様本位に立ちました対応を心がけてまいりますのでご理解願います。



受付をしようとした時、車いすの患者をつれていたので列から少しはみだし、後ろの親切な方が手で「どうぞ」と言ってくれたのですが、さらにその後の男性が「車いすだと思って横入りしてもいいのか！」と怒鳴ってきました。親切な方が手を上げて止めてくれましたが、その様子を守衛さんも受付の人も気づいていただけで助けてくれませんでした。もう少し目配り気配りしてほしいです。朝から大声で怒鳴られる身になってほしい。その方に後で「奥さんは間違っていないよ。」と言ってもらったけれど、その方にもいやな思いをさせて申し訳ないとおわびしました。もう少し立場の弱い人を守ってほしい。今の受付のやり方もどうかと思う。それとも新しい病院ができるからどうでもいいですか？

不愉快な思いをさせまして、誠に申し訳ありません。受付職員には患者様の立場に立った対応を図るよう、周知徹底してまいります。