

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 ◆



会計の順番をとばされました。順番どおりにしてほしいです。

H24. 9

正確な会計をお出しするために、患者様の診療内容について診療担当科（担当医）に照会することがあります。その内容によって時間を要する場合は、「〇〇番の患者様 会計内容問い合わせのため少々お待ちください。」のアナウンスをおこない、電光掲示板に表示した上で、後続の患者様に先に会計を行っていただく場合があります。

会計待ち時間短縮を目標に掲げ、今後も迅速かつ正確な会計に日々努めてまいりますのでご理解願います。



放射線科を受診しましたが、会計での内容説明をきちんとしてほしい。 H24. 8

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、ご不明な点がございましたらお気軽に職員にお声がけください。



洗濯後の病衣のポケットの中に紙が入っていました。
洗濯時に気を付けてください。

H24. 8

申し訳ありませんでした。今後、このようなことが無いように、洗濯・清掃関係部署内で注意してまいります。



眼科外来を受診しましたが、医師と看護師のネームプレートの文字が小さく、見えづらいです。見やすくしてください。

H24. 7

ご提言ありがとうございます。職員の名札について、貴重なご意見と受け止め、改善・検討させていただきたいと思っておりますので、ご理解願います。

また、ご不明な点等があれば、名前をすぐに名乗らせていただきますので、お気軽に職員までお声がけください。



◆ 建物・施設・設備に対する改善を求めるご提言 ◆



冷房が効きすぎではないでしょうか。

H24. 7

ご提言ありがとうございます。ご不快な思いを抱かせてしまい、申し訳ありませんでした。体調や場所によって体感温度が異なることもあるかと思いますが、患者様に快適な空間で過ごしていただけるよう、今後も室温管理などに気を配ってまいりたいと思いますので、ご理解願います。



駐車料金の支払いについて、入院・通院の付き添いで来院した際の措置等は何かないでしょうか？

長期間の付き添いで来院すると、高額になります。

H24. 7

ご提言ありがとうございます。付き添いの方の駐車料金について、減免措置があります。

ただし、医師が患者様の状態に応じて付き添いが必要と認めた場合になりますので、詳しくは各病棟の看護師にお尋ねください。各病棟でご案内いたします。



◆ 職員の対応に対するご提言 ◆



看護師の態度が悪いです。改善してください。

H24. 8



警備員の方の言葉づかいが悪いです。改善してください。

H24. 8



医師の態度が悪いです。

H24. 8

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診療部・看護部・警備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のでご理解願います。



検査担当の方の髪型と髪の色について、清潔な髪型を心がけてほしいです。 H24. 8

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。

