

外来患者さんからのご意見

令和3年10月に実施いたしました『外来アンケート』へのご協力ありがとうございました。
皆さまのご意見を参考に、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に努めてまいります。
(※なお、今回掲載しております事項は、いただきましたご意見の中で一部を抜粋したものです。)

待ち時間について		回答・対応
1	いつもタクシーなので時間が気になる	進捗状況については、病院職員へお声がけください。
2	今日は良かったが、いつもは待ち時間が長すぎて自分が疲れてしまう。	いつもお待たせしてしまい申し訳ありません。急患が入っている等、長くお待たせしてしまう時は、こまめにお声掛けするよう努めてまいります。
3	診察後の待ち時間長すぎる。事務が沢山いるのに何をやっているのか？	この度は長時間お待たせすることになり大変申し訳ありませんでした。診察後は少しでも早くお帰りいただくことができるよう会計業務を行っておりますが、診察後の患者様のカルテの確認等に時間を要することもございます。この度のご意見を元に運用を改めて見直し、改善に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。
4	診察後の会計票が出るのが非常におそい。先月は2時間も待たされた。事務の態度が横柄すぎる。玄関にあるご意見板の字が小さくて読みづらい。上にありすぎて、年寄りには見えない。	この度は長時間お待たせすることになり大変申し訳ありませんでした。診察終了から会計まで速やかに行うよう努めてまいります。また、当院の事務の対応につきまして、大変ご不快な思いをさせてしまったこと心より詫言申し上げます。今後このようなことがないように指導、研修等を行ってまいります。また、掲示物の大きさ、掲示位置についても検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。
5	会計や看護師など人手が足りないのかなと思いました。	ご意見ありがとうございます。待ち時間短縮に努めてまいります。また、呼び止められたら手をとめて話を聞くようにいたします。
6	人を呼ぶ時のポーンという高い音が、あまりにも高過ぎた(大き過ぎた)。もっと抑えてほしい。ビクツとした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。受診者には耳が聞こえにくい方もおり、音量を高めにしております。ご理解とご協力の程お願い申し上げます。
待ち時間にあれば良いと思うサービスについて		回答・対応
7	・表示板に時計がついているとうれしいです。(時計を増やしてもらっても可) ・携帯で電話しながら歩いている方に声をかける職員がいても良いと思います。	ご意見ありがとうございます。 ・時計表示を追加いたしました。 ・引き続き、職員教育機会を設け、利用者の皆様への適切な対応ができるよう努力してまいります。
8	表示がありましたが、今何番が呼ばれているのかわかれば良いと思います。呼ばれるかどうかかわからず、トイレにも行けませんでした。	ご不便をおかけして大変申し訳ありません。呼出番号表示機について、効果的な運用方法が無いか検討してまいります。
9	授乳室に行っている間に呼ばれてしまう時があり、申し訳ないと思う。看護師さんは忙しそうで話しかけられないので、呼ばれるタイミングがわかるシステムがあれば・・・	
10	フリーWi-Fi	医療機器への影響等調査し検討してまいります。
11	気軽に入れるカフェがあると嬉しい	水道配管および入居業者確保に困難を極めております。旧農協出張所跡地へ飲料・食品自動販売機および横長テーブル・椅子。旧自動販売機コーナーへ横長テーブル・椅子を設置いたしておりますので、ご利用ください。

職員の対応について		回答・対応
12	中央病院医師への不満、不安は、多くの人が語る。でもここにしか来られない人もいます。医者も人間だからイライラもめんどろな医者に当たることもあるだろうが、今日はひどすぎる。 「不満があるなら他の個人の病院に行け」説明も治療の提案も患者の意思にまかせるのは、医者としての責任のがれのように感じます。不満は不安の表れである。整形に鈴木先生がいたころはこんなことはなく、治らないこと、治せないことの説明も患者が納得し、安心するまで話してくれた。足がむくんでいるから内科へ行けとも言わず、むくみ解消法を教えてくれた。心臓が悪かったら今日の先生の当たりでしょうが、まず、今日できる対処法を提案すべきではないだろうか!!!	職員の対応で不快な思いをされたことに対しお詫びいたします。患者様が納得し、安心するまでわかりやすい説明や丁寧な対応を心がけ医療を提供していきたいと思えます。今後は、職員に対する指導・教育および自己研鑽を重ねてまいります。
13	(眼科受診の方より) 予約は3ヶ月でなく6ヶ月も良いのではないかと	同じ疾患でも治療開始時期や病状(程度や変化スピード)、治療内容(点眼や内服等)によって診療間隔が異なってきます。ただし患者様の御希望も反映できる場合もありますので、診察時にその旨をお話しただければ助かります。 貴重な御意見まことにありがとうございました。
14	採血の時、体調悪ければ休んでほしい(男性)。手がプルプル震えて針刺されると痛い。青タンになりました。なぜか?男性の方の時が痛い。(毎日では無いです。時々ある)	体調管理及び体調不良時には容易に交代できる体制を整えます。また、採血手技の向上にも努めます。 不安・不快な思いをさせて申し訳ありません。
15	人が多いせいか今日は暑かった。耳が悪いので先生の声が小さくて聞こえづらかった。	患者さまの状態に寄り添った対応ができず、申し訳ありませんでした。安心して治療が受けられるよう努めてまいります。
16	看護師さんから患者さんへ話す内容が待っている他の患者に聞こえてくるのはどうかと思う。(耳が遠い自分にも聞こえてくる)	話した内容が不明ですが検査や診察室への案内などはっきり伝えるよう大きな声でお話しさせていただいています。問診内容を伺う際は差し支えない程度の声でお話しています。病状に関しての説明は個室に案内してお話しするようにしています。
17	予定よりはやめではあったが、看護師の指示で放射線科に行くと、「はやい」「まだ時間でない」と奥ではなしている声がきこえて、いやな思いをした。	この度は不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。スタッフ間で情報を共有し、接遇の向上に努めてまいります。
18	「内科〇番診察室へ入って下さい」の放送は、シンプルに「〇番へどうぞ」だけでいいと前から思っています。	ご意見ありがとうございます。医師に確認いたします。
19	消化器の先生はあんまり・・・	患者さまの状態に寄り添った対応ができず、申し訳ありませんでした。安心して治療が受けられるよう努めてまいります。
施設・設備について		回答・対応
20	救外側から入る入口からの通路、3.11震災後あたりからとても暗くなりました。目が悪いので、もう少し明るくしてほしいです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。現在、節電のため減灯しております。LED照明への置換も行っておりますのでご理解とご協力をお願いいたします。
21	トイレ時々汚いです	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。もしお気づきの点がございましたら、近くのスタッフまでお声掛けください。
22	トイレの水を流すレバーから、水もれがあった。	