

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。

患者サービス向上委員会

ご意見		回答・対応
1	看護師の方から保険証の確認を求められた際に言葉遣いが荒く、少し気分を害した。	職員の接遇・対応につきましては、患者さんに満足いただけるよう、今後も教育・指導に努めてまいります。
2	皮膚科の廊下の椅子が足りない。	構造、スペースの問題もありますが、患者さんが気持ち良く病院を利用して頂けるよう検討してまいります。
3	スタッフの声が小さく、聞き取りづらいことがある。	職員の接遇・対応につきましては、患者さんに満足いただけるよう、今後も教育・指導に努めてまいります。
4	レントゲンをとった後の検査説明が足りない感じをうけた。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後わかりやすい説明を心掛け、安心を与えられる医療を目指してまいります。
5	・廊下に先生の名前が貼っていなかった。 ・医師不在期間の掲示物が終了しているものがあり、指摘したが、無言で対応された。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。職員の接遇・対応につきましては、患者さんにご満足頂けるよう、今後も教育・指導に努めてまいります。
6	血液検査の順番待ちが長いので何か対策を考えてほしい。	ご不便をおかけしております。気持ちよく院内をご利用いただけるよう今後対策等を検討してまいります。
7	外来の待合室はどこもかしこも密で、横で咳をしている人もおり、気になる。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。スペースの問題もありますが、患者さんが安心安全にお持ち頂けるよう検討してまいります。
8	・時間を短くする対策が何かないものか。 ・10時予約が11時でした、予約なのに。。。	ご不便をおかけして申し訳ありません。予約された患者さんにおかれましても当日の診療状況によっては待ち時間が長くなる場合がございます。その際は声掛けや説明を行い、待ち時間の負担軽減に努めてまいります。
9	診察終了から会計出すまでが長い。可能であれば10分前後。	ご不便をおかけして申し訳ありません。当日の混雑状況や診察内容に確認などの作業によって、会計発行までお待ちさせる場合がございます。スムーズな会計発行に最大限努力してまいります。
10	予約で待ち時間短縮されましたか？半面予約なしの診察には待ち時間が長くなり、急な診察は受診しづらくなった面がある。	ご不便をおかけして申し訳ありません。予約外の診察に関しましては、当日の予約状況、診療状況によって待ち時間が長くなる場合がございます。待ち時間の負担軽減には最大限配慮し、取り組んでまいります。
11	胃の検査をした後は辛いので、少し横になれるくらい背もたれがさがる椅子があったよい。	構造、スペースの問題もありますが、患者様が気持ち良く病院を利用して頂けるよう検討してまいります。
12	自動精算機で割込みしている人を見かけた。ただ、高齢の方で自覚症状がないような感じで仕方ないとは思った。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。そのような方を見つけた際は職員がお声掛けさせてもらい、周りの患者さんが不快な気持ちにならぬよう配慮してまいります。
13	診察待ちで自分の順番がいつくるのかわからず、おおよその目安が電光掲示板等で確認できれば安心感があり、待ち時間をコントロールできる。	頂きましたご意見を参考に、待ち時間の負担軽減の方法を院内にて検討いたします。
14	耳が聞こえない人を多く見かける。耳が聞こえない、聞き取りづらい人に対して、病院のスタッフも患者側もストレスを感じているようにみえる。耳が聞き取りづらい人に対して何か対策がないものかと思った。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。お互いが気持ち良くコミュニケーションが取れるよう、院内にて検討してまいります。