



みなさまの声に お答えします！！



尚、ご意見等については、投書者のプライバシーを考慮し、内容を損なわない範囲で一部、加筆・訂正を加える場合がありますが、ご了承下さい。

当院では患者様から貴重なご意見を頂き、それをより良い病院づくりに活かしていくため、外来ロビー、2・3階ディルームに「ご意見箱」を設置しております。頂いたご意見は「医療サービス改善委員会」で検討し、院長をはじめ各部責任者に直に回覧して、適切なお答えが出来るようにしております。ご意見の中からはいくつかご紹介し、病院としての考え、対応をお伝えしたいと思っております。今後とも、皆様のご意見を賜りますようお願い申し上げます。

みなさまの声

1時間以上待っても一向に声がかからず受付に問い合わせたところ「今、外来に確認しますから」との事である。

「申し訳ありません」の一言があるかないのとでは相手の受け取り方が全然変わってきます。

病院の回答

大変申し訳御座いませんでした。

医師によって、また休日明けなど曜日により大変混雑する場合がございます。加えて当院の医師の診察スタイルとして、先ず患者様のお話しをしっかり聞き、その後、出来るだけ詳しく病状、検査結果、治療方針のご説明をおこなっております。その結果、お一人お一人の診察時間が長くなる傾向にあり、お持ちになっている患者様にご迷惑をお掛けする事になっております。この様な現状を踏まえ、その日外来担当ではない応援医師を手配するなど、可能な限り改善に向けて努力いたしますのでご理解の程宜しくお願いいたします。

また、今回の場合は職員の対応についても心配りが不足していた様で大変申し訳ございませんでした。

貴重なご意見を今後の接遇教育に生かしていき患者様にご満足いただける病院を目指してまいります。

みなさまの声

診察後の会計待ちが長すぎます。もう少し早く会計をして頂きたい！！

病院の回答

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。
会計の待ち時間は、診察終了後20分以内を目標に行っております。20分を超えて呼ばれない場合は、おそれいりますが会計窓口までお申し出下さい。
また、今までに数回外来患者様の待ち時間調査を行いました。再度実施し、現状の分析をして少しでも改善できるようにしたいと考えております。

みなさまの声

食事を運ぶ配膳車のうるさいこと、新しくする事は出来ない物でしょうか？
掃除のゴミを運ぶ台車も随分とうるさいですね。耳について眠れない。

病院の回答

大変申し訳御座いませんでした。
キャスターの交換や注油などで対策をとりました。現在は、耳障りな騒音は出ていないと思います。今後ともお気づきの点が御座いましたらお教え頂ける様お願い致します。

みなさまの声

ケアワーカーの〇〇さん
あなたの患者一人ひとりへの声かけがとても明るく元気で親切でとても心が温まります。
いつも患者の立場になって対応して下さいととても好印象を与える方です。
これからも健康で明るく頑張って頂きたいと心よりエールを送ります。ありがとう！

2階病棟 一入院患者より

病院の回答

とても嬉しくまた、ありがたいご意見です。
本人は基より病棟師長も大変喜んでおりました。

みなさまの声

心電図をとる技師さん、ものすごく無愛想で出来上がった心電図を勝手にカバンの中に入れるし、やめて欲しい。きちんと他のスタッフ様のような対応を希望します。

病院の回答

大変申し訳御座いませんでした。
臨床検査室に確認したところ、恐らくお手荷物の多い患者様に良かれと思行った行為と考えますが何の断りもなく患者様のカバンに物を入れると言うのは言語道断で弁解の余地はありません。
担当部署長よりスタッフ全員対して「患者様皆様に気持ち良く受診していただける様」注意を促しました。
また、今回のご指摘で問題なのは、「無愛想」と表現されているように患者様とのコミュニケーション不足に起因する問題と思われまます。当院では、毎年外部講師を招き勉強会を開くなど接遇教育には、力を入れてまいりました。このご意見を今後の教訓と捉え、職員全員がそれぞれレベルアップ出来る様に今後も接遇教育を継続してまいります。

みなさまの声

大腸検査のため「ムーベン」を飲むことになっているが飲む場所が一般待合室であり途中にトイレ等に行く場合、飲んでいる「コップ、ムーベン」等はそのままである。衛生上問題であるので飲む場所を確保出来ませんか。例えば「夜間事務室」等の空き部屋等。

病院の回答

ご意見有難う御座います。
ご指摘を受け、衛生上も患者様に安心して検査を受けて頂くためにも出来るだけ早く改善しなければいけないと認識いたしました。しかし、現在の所すぐにその用途に合うお部屋が御座いません。確かに「夜間事務室」は日中は使用しておりませんが環境面で患者様にご使用いただける状態では御座いません。今後の改善事項として継続して検討しますので患者様にはご迷惑をお掛けしますが今しばらくお待ちください。

みなさまの声

いつも来て気になる事は職員のクツが汚れていること。
特にナースシューズの看護師は清潔にしてほしいです。

病院の回答

ご指摘有難う御座います。
調査した所、確かに清潔感に欠けるシューズを履いている職員が確認できました。ナースシューズに限らず身だしなみには十分注意する様に総師長より指導を致しました。

アイデアを募集いたします。

皆様ご承知のように10月末日をもって当院の売店を閉鎖いたしました。その空きスペースの利用方法について何か良いアイデアがありましたらご提案して頂きたいと存じます。

患者様の入院生活に最低限必要な物品については、事務部門で販売を代行していますが、やはり売店があった方が良いという考えもあるでしょう。

或いは、従来と全く違う用途に使用した方が良いという意見もあると考えます。多くの患者様、地域の皆様に喜んで頂ける用途に使用したいと考えております。

職員に直接ご提案頂くか、ご意見箱の用紙（皆様の声）でご提案されるか、または、当院事務長にメールでご提案頂けるように宜しくお願い致します。

メール：h.iwamoto@hokusei-hp.or.jp