



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。

みなさまの声

外来スタッフの対応について

看護師さん笑顔もなく、近くを通っても会釈や挨拶が全くない。暇そうに立っていて、時間はありそうなのに処置室の中から名前を呼んでカーテンも開けなかった。

〇〇さんも素通りでこわかった。

他同様意見1通

病院の回答

外来看護師の対応について短期間に2件のご意見を頂き、大変不快な思いをおかけした事を心からお詫びいたします。

今回のご意見を真摯に受け止め、スタッフ一同、日頃のマナー等、常に意識して行動すべき事や処置室での個々の振り返りを行い、患者様への対応を改めて話し合いました。

外来スタッフ一人ひとりが気持ちを新たに、日常業務に反映させていきます。ご意見有難う御座いました。

みなさまの声

2時間は待ち過ぎではないだろうか。

しかも診察は5分。

外の町医者と変わらない。

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。

この様な現状を踏まえ当院では、以前より以下の対策を行っております。

- ① 外来担当医師に患者様待ち時間の情報提供
- ② 外来中待合室入口付近に各先生の大まかな診察待ち時間と待ち人数を表示
- ③ 患者様のご要望をお聞きした上で外来診察医師の変更
- ④ 外来診療の応援医師を決め、突発的に外来患者様の人数が多くなり、所定の医師数で対応できない場合は、即座に応援医師を要請

今回は、この様な対策が上手く機能しなく、待ち時間が長くなったと考えます。

担当部署に、今一度待ち時間短縮対策の取り組みを徹底する様に申し送りしました。

みなさまの声

垂水先生の診察が長すぎるので何とか少し考えて欲しい。待つ身になって欲しい。一人の時間が他の先生と比べて長すぎる。時間をかければ良いものではないと思う。具合が悪くて来ているので考えて欲しい。

病院の回答

ご意見有難う御座います。

垂水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と聞き、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、お一人おひとり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。

当日の混雑状況により、垂水医師以外の診察で了承を頂ければ、外来診察医師の変更等をおこない、待ち時間短縮に努力致します。

また、診察は原則受付順となりますが、特に具合の悪い患者様、いつもと調子の違う患者様は、必要に応じて順番を早めて診察、処置を行っておりますので外来看護師に申し出て下さい。

みなさまの声

いつも待ち時間は長いのですが、垂水先生には何時もお世話になっております。診察の時も丁寧に患者が納得するまで、きちんと説明してくれますし、垂水先生には何時も感謝しております。時間をかけて説明してくれるからこそ信頼される先生なんだなと思っています。看護師の方も親切で血液検査など不安を和らげる為なのか色んな話をしてくれるので安心して検査も受けられます。

これからも患者さんに寄り添って、今以上に丁寧な診察と笑顔を忘れずに対応して欲しいと思っています。本当に何時も有難う御座います。

病院の回答

待ち時間については、度々患者様にご迷惑をお掛けし、ご意見も頂いており、病院としては、強い問題意識を持ち、改善に向けた努力を行っておりますが、残念ながらすべての患者様に満足頂ける状況にはなっていません。ご意見のとおり患者様一人当たりの診察時間が長くなりますと待ち時間も延びる傾向にあります。しかし、ご意見を頂いた患者様の様に十分な診察時間を評価頂ける場合もあります。

待ち時間の問題は病院の永遠の課題ではありますが、待ち時間短縮に繋がる対策を講じ、患者様に満足の頂ける医療を目指して、少しでも改善の方向に向う様に職員一人ひとりのスキルを向上させてまいります。

この度は、貴重なご意見有難う御座いました。