

令和2年10月の間、外来・入院の患者さんにご家族 名の方々にご協力頂きました「患者さんアンケート」の回答結果です。寄せられた貴重なご意見について皆で話し合い、より良いサービスの提供に努めて参ります。ご協力ありがとうございました。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

以前は朝9時予約でしたが、今は段々と遅い診察になってきているので、9時台の時間帯にしてほしい。

予約時間変更のご希望がございましたら、その時に遠慮なさらず医師、または他の職員へお声がけください。

外来予約票に次回検査があれば、その検査内容がわかる様になればいいと思います。

現在、検査については別紙にて説明させていただいております。ご不明な点等ございましたら遠慮なさらずにお声がけください。

外来の全ての医師が予約制になったらいいです。

院内事情により、現在の体制となっております。患者さんにはご不便をお掛けして大変申し訳ございませんが、ご理解とご協力をお願いいたします。

診察する先生によって、何も対応がない事があった。

対応が不十分であったこととお詫びいたします。医師の診察・診療につきまして、疑問に感じる点がございましたら遠慮なさらず医師、または看護師へお声がけください。

先生に診てもらった時は言葉遣いも横柄で威張っていて、質問しても怒った感じでこたえられ、血圧が一気に上がったのが自分でも分かったほどでした。病院にきて血圧上げてたら意味がありません。患者のためを思ってキツク言っているのかもしれませんが、血圧が上がって患者のためになっていない事を考えてほしい。

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。今後、患者さんに安心感をもっていただけるような診察・診療となるよう努めてまいります。

予約時間から実際の診察が始まるまで1時間以上差があるので、もう少し予約時間に近い方がありがたいです。

ご予約の上ご来院いただいたところ、お待たせしてしまい大変申し訳ございません。さまざまな状態の患者さんが受診される外来の特殊性から日々の混雑状況や待ち時間などの予測が難しいことがございます。お待ちいただく場合には、看護師よりその時の事情をご説明するよう、今後も努めてまいります。

<ご意見・ご質問>

- ・会計の待ち時間の表示があるといいと思います。
- ・診察が終わり会計を待つ時間が長い
- ・会計までの時間がかかる様に思う。
- ・他の病院と比べて、会計が遅い。
がんばっているのにすいません!!
- ・会計が少し遅く感じています。
- ・会計に時間がかかる
- ・会計が遅すぎます。
- ・会計に時間がかかり過ぎると思います。

<回 答>

お待たせしてしまい大変申し訳ございません。
診察の内容によって、採血検査などがあった場合、
採取した検体を検査できる状態か確認するのにお時間がかかる場合がございます。
その他の指示や検査、書類の伝達など、それぞれの動きを確認し、できるだけ早く会計していただけるよう、今後も努めてまいります。

コロナの時代に待合室などに消毒薬がありません。
不思議です。

現在東棟玄関に職員を1名配置し、ご来院いただく全ての皆様に手指消毒とサーモカメラによる検温を実施する感染対策を行っております。その他各トイレ等要所要所に手指消毒液を設置しておりますのでご利用ください。

1階 障害者トイレの荷物掛けですが、トイレの方の壁についていますが、付添いの方はカバンが邪魔なのでトイレ入口側にもあるとすぐ体が空いて介助しやすく助かると感じます。また、入口にもあるとすぐ目につくので忘れずに済みます。

令和2年11月13日、東棟1階・南棟1階 身障者用トイレに荷物掛けを設置いたしました。
貴重なご意見ありがとうございます。

また、たくさんの温かい感謝のお言葉・おほめのお言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。今後も皆様にご安心・ご満足いただけるよう職員一同努力してまいります。

- ◆ ネットで調べた事を話してもイヤな顔をせず対応していただけた事を嬉しく思っています。
- ◆ 地元の病院より皆さん親切なので安心です。
- ◆ いつも良くしていただいて大変嬉しいです。
- ◆ よく話を聞いて下さるので安心していきます。
ありがとうございます。
- ◆ 長期間通う間に種々改善もなされて、大満足とは言えないが感謝!!
- ◆ 看護師さんが声をかけてくれて体調が悪い時など心強く思います。
- ◆ 医師・看護師さん方の対応がとてもいねいで、親切で安心して受診できました。
- ◆ 受付後、バイタル計るときにする質問や、希望は必ず医師に伝えて下さるので有難いです。
- ◆ 不安な状態等聞いて頂けるのでありがたいです。

苫小牧東病院 サービス向上委員会