

患者満足度調査ご意見に関して

9月に行いました「患者満足度調査」について、皆様がたからのご意見について回答させていただきます。
今回は、「待ち時間」と「売店」についてのご意見について回答いたします。

2020年11月5日 金田病院 病院長

1. 待ち時間に関するご意見を10件いただきました。

- 1) 待ち時間が長い・待ち時間の短縮 4件
診察の予約時間が遅れることが多い 3件
- ・家族に同伴した際、検査までの時間が長いので工夫していただければありがたいです。
 - ・予約を入れても待ち時間が長い時がある。
 - ・予約時間に呼ばれたことがない。

→外来患者の皆様には、待ち時間についてご負担をおかけしております。ご意見をありがとうございます。

①待ち時間について、8月31日～9月5日の1週間、電子カルテから待ち時間調査を行いました。
以下がその結果です。なお、診察前の検査時間も含まれています。

- ・受付～診察終了まで 平均1時間7分
(最短は木曜日56分、最長は火曜日1時間22分)
- ・受付～会計終了まで 平均1時間13分
(最短は木曜日58分、最長は金曜日1時間33分)
- ・診察終了～会計終了まで 平均7分
(最短は木曜日2分、最長は金曜日22分)

11月には1か月間待ち時間調査をする予定です。その結果もふまえ、また、他施設の状況も併せて調査し、検討していきたいと考えています。

②現在、救急患者対応で、診察時間遅れる場合、アナウンスおよび掲示板にてお知らせし、受付ではその旨を皆様へお伝えしています。今後は、自動再来受付機、待ち受け表示電子掲示板等、検討していきます。

2) ドックでの再検査については、もう少しスムーズな対応ができないですか？

→人間ドック健診で再検査となり、当院の外来診察でご期待に添うような対応ができてなかったのですね。申し訳ありません。当院では、人間ドック健診で要検査となった場合は、通常の外来診察および検査の流れに従うこととなります。他の外来患者さんと同じ対応をさせていただきます。

3) 薬だけのマナーを作って欲しい

→お薬だけをもらいに来られた際、長くお待たせしてしまったのでしょうか。すみません。当院では、診察をした上でお薬を処方しております。申し訳ありませんが、ご期待には添えません。しかし、患者の皆様のご事情があるかと存じますので、お電話か窓口でご相談くださいますようお願い申し上げます。

2. 売店について

売店のスペースが狭くごちゃごちゃして見える。

→限られたスペースの中で必要と思われる商品の陳列を行っていましたが、結果として商品の整理・整頓が不十分な印象を与えてしまいました。今後レイアウトの見直しを行い、今年中には皆様に見やすく、より利用しやすい売店になるように努めてまいります。

分かりやすいレイアウトを年内を目途に考えてみます。リニューアルした売店にこうご期待を。

