

令和5年度 患者さんからのご意見

公益財団法人仙台市救急医療事業団では、患者さんやご家族の皆様からのご意見をいただき、当事業団運営の改善につなげていけるよう、診療所窓口にご意見箱を設置しています。皆様からお寄せいただきましたご意見を参考に、より良い医療サービスの提供や施設の利便の向上に努め、皆様の信頼と期待に応えられるよう取り組んでまいります。令和5年度の患者さんからのご意見を取りまとめましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1 実施期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

2 実施場所

仙台市夜間休日こども急病診療所

3 公表

集計結果は令和6年8月に診療所窓口に掲示するほか、(公財)仙台市救急医療事業団ホームページで公表します。

4 回答数(16件)

(%)

質問項目	よい	ふつう	わるい
あいさつ	66.7	20.0	13.3
言葉づかい	66.7	20.0	13.3
対応時の印象 (感じの良さ、親切さ)	64.3	28.6	7.1
身だしなみ	78.6	14.3	7.1
案内表示のわかりやすさ	53.3	33.3	13.3
説明のわかりやすさ (声の大きさ等も含めて)	71.4	14.3	14.3
申込書の書きやすさ (記載例のわかりやすさ等)	64.3	28.6	7.1
フロアの印象 (窓口の様子や整理整頓状況)	64.3	28.6	7.1

5 ご意見(12件)

ご意見	対応等
医師の接遇について	
医師の診療の態度が悪かった。	事実確認を行い、必要な指導等を行いました。
年末年始の医療体制について	
年末年始に仙台市内でこちらしか小児科を受診できないのはおかしい。発熱した子どもたちが6時間も待たされ、辛そうだった。他の医療機関と連携し、このようなことが二度と起こらないようにしてほしい。	年末年始は人員配置を強化し対応しておりました。ご意見を今後の診療所運営に活かしてまいります。
電話応対について	
電話の対応がとても感じが悪かった。もっと思いやりのある電話対応をして欲しい。	事実確認を行い、必要な指導等を行いました。
プライバシーについて	
プライバシーの配慮がなかった。大きな声で言うことではない。	事実確認を行い、必要な指導等を行いました。
会計について	
会計が遅い。会計の声が小さい。	事実確認を行い、必要な指導等を行いました。
感謝	
対応が親切だった。(3件)	今後もより良い医療サービスの提供に努めてまいります。
他の医療機関の診療時間外に診察してもらい、感謝する。	今後もより良い医療サービスの提供に努めてまいります。
子どもが病院を怖がっていたが、優しい看護師の対応に安心していった。(提案)子どもが発熱時にも食べやすい、飲むゼリーやカップゼリーを自販機に置いて欲しい。	今後もより良い医療サービスの提供に努めてまいります。ゼリーの販売は、検討いたします。
年末のとても忙しい時だったが、思ったよりも早く診療が終わった。先生の物腰もやわらかで、子どもが泣かずに受診できたので、良かった。感謝する。	今後もより良い医療サービスの提供に努めてまいります。
とてもやさしい医師でありがたかった。ただ、看護師の方の説明が早口だった。	今後もより良い医療サービスの提供に努めてまいります。看護師には、指導等を行いました。