

患者様からのご意見と回答(平成30年3月)

No	ご意見	対応
1	<p>エスカレーターの速度がはやい。 前にも正面の受付の人に言ったが、改善されない。</p>	<p>※再掲(追記あり) エスカレーターの速度につきましてのご意見は以前からもございまして、対応を検討しているところです。 現状の速度につきましては、標準的な速度に設定しており、特に速いという訳ではないのですが、本センターの場合、4台のエスカレーターが近接して動いており、視覚上速いと感じられる方がおられることから、メーカーにも依頼し、減速に関する設備改造についての方法を検討いたしましたが見積りベースで1台当たり約400万円、総額で1,600万円もの費用が必要との結果になりました。 ご利用の皆様のご意見には、できるだけ早くお答えしたいところではございますが、エスカレーターにつきましては、本センター建設当初からの設備で、次期設備の検討時にはご意見を反映してまいりたいと考えております。 これは本センターからのお願いでございますが、エスカレーターのご利用にご不安をお感じになられる皆様につきましては、できるだけエレベーターをご利用いただきますようご協力をお願いいたします。</p> <p>＝以下追記＝ すでにご回答させて頂いた通りで、状況は変わっておりませんことをご理解ください。また、 掲示では回答が確認できない場合もありますので、現在HPで回答が見れるように作業をしております。もうしばらくお待ちくださいますよう宜しくお願い致します。</p>
2	<p>前日から明日の退院は早くしてほしいから、会計を朝一番で出してほしいと伝えていたのに、当日になって、他府県なので食事の金額を確認していると言われ、予定の時間が2時間も過ぎてしまった。〇〇まで帰るので早めに精算を希望していたのに、待たせるだけ待たせた挙句、後から振り込んで頂けますか？と言われ、遠方できれいに清算して帰りたいから退院の2日前からお願いしていると伝えて、やっと精算できました。 食事の金額を確認するのは前日等に確認できた事ではないのか。 看護師さんも朝早くから来て下さり、血圧を計ってくれ退院に向けて急いでくれたのに精算待ちで時間が大幅に遅れたのは、残念で仕方がないです。 前日までに確認できることは、確認して頂きたかったです。</p>	<p>この度は、大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。前日よりお伝え頂いたにもかかわらず、当日担当者が不在で前日の引継ぎもうまくいっておらず確認等に時間がかかりお待たせしてしまいました。 今後、このようなことがないように、前日に処理できるものは前日に処理をし、待ち時間の減少に努めます。</p>
3	<p>以前、入院した時に母が医師や看護師だけでなく、リハビリの方々にもとても優しくして頂き、嬉しかったと言っていました。大変感謝しております。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。</p>

患者様からのご意見と回答(平成30年3月)

No	ご意見	対応
4	<p>息子、朝から微熱→下がらず。39℃(市販薬飲ませ、私は仕事へ) 吐き気から水分とれず、のどカラカラとTELあり、お昼12:00を過ぎていたため、診察してもらえませんでした。いくつもの病院にも問い合わせました。待たされて断られる病院も。 〇〇消防局の方にも病院を紹介してもらいました。連絡しても診てもらえませんでした。 (その間、腹痛が増し、夕方の診察までガマンできないと)よほどのことがあれば救急車呼んでくださいと言われ、申し訳なく思いながら119しました。歩けることも伝えました。 確かに救急車からベッドまで歩いていきました・・・ ”どうして救急車呼んだんですか？ 歩いてるのに”と看護師さん。 歩けなくなるまで待ってけば良かったんでしょうか？ モンスターペアレントが救急車をタクシー代わりに使ったことになるのでしょうか？</p> <p>自分の車で連れて来て診てもらえるならそうするつもりでした。救急車での搬送しか診てもらえないということで、申し訳なく思いながら救急車をお願いしました。</p>	<p>このたびは経緯についての確認も不十分な状況での不適切な言動、大変申し訳ありませんでした。 患者様やご家族の不安や苦痛を理解し、適切に対応できるように努めてまいります。 ご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>HPIに入った所でも、応対良く、 カメラ検査では、始めから終わりまで、良くして頂き、不安が全くなくて、とても良かったです。 今後もよろしくお願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。</p>
6	<p>初めて来た人には入口がどこか、とてもわかりにくい。入口が2Fなら、“2F”とわかりやすくどこかに表示してほしい。</p>	<p>このたびは、ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。 ご意見についてですが、別紙のとおり看板を設置いたしました。 もし、わかりづらいようでしたらお知らせください。 ご連絡ありがとうございました。</p>