

## 患者様からのご意見と回答(平成30年4月)

No	ご意見	対応
1	<p>今日朝10:00の診察になっていましたが、受付の方が採血は無いと言われたので、診察のみと言われて待っていること1時間、急に採血に行ってくださいと言われました。少し、おかしいと思います。老いた父を連れて来てるのに、そのへんはつきりして下さい。</p> <p>もう少し受付票を出したときに、しっかり票を見てほしいです。いかりだけです。あそびに来てるわけではないのです。</p>	<p>この度は、大変申し訳ございませんでした。受付したものがリストから見落としてしまいご案内がもれてしまいました。今後は見落としする事がないように注意し、患者様にご迷惑をかける事がないように致します。</p>
2	<p>まず初めに電話口で「何故昼間に来ないのか？」と言われ、外来に到着するも患者と家族に対し、言葉遣いが荒い。</p> <p>心神耗弱している患者への対応とは思えなかった。</p> <p>自分たちの仕事が増えるのが嫌だから夜に来るなど言っている様にしか聞こえなかった。</p> <p>○代前後くらいの看護師かと思われる。 (名札をきっちり付けていなくて確認不可)</p>	<p>不快な思いをおかけしましたことお詫び申し上げます。</p> <p>当日のものを確認し、言葉遣いや対応について指導をいたしました。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>子供の面会に行くと早く帰れとの様なことを言われた。対応が悪い。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>確認をしましたところ、お子様の面会に関するのではないかと考え回答させていただきます。</p> <p>お子様は感染症(風疹・はしか・水痘など)を持っている可能性があり、感染予防・院内感染の考えからすると、お子様の面会はできるだけ避けたいところです。特に産婦人科では新生児がいますので面会をお断りしている病院も多く、当院でも昨年まで制限をさせて頂いておりました。できるだけ面会制限の緩和を考え、12歳以下のお子様は健康チェックをさせて頂いております。ご面倒ではありますが、趣旨を理解してご理解いただければと思います。</p>
4	<p>エスカレータの速度が速くてのりずらかったです。 (場所: 外来2F←3F エスカレータ)</p>	<p>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。</p> <p>過去の回答につきましては、掲示板近くに設置している「ご意見お答え集」に保管しております。前述の回答はご意見番号QM29-89ですので、ご確認をお願い申し上げます。</p> <p>また、HPにも回答の掲載を予定しております。いましばらく、お待ちくださいますようお願い致します。</p>
5	<p>〇〇に□□で入院し、その後、通院してきましたが、今回仕事の都合で他院に転院することにしました。約10ヶ月ですが、いつも適切な治療をしてくださり、ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>これからも、患者様に満足していただける病院を目指してまいります。</p>