

患者様からのご意見と回答(令和2年8月)

No	ご意見	対応
1	<p>1年に1回しか来ないので、順路がよくわからない。 毎回、名前をまちがえられる。 とても不愉快です。</p>	<p>建物の構造上、順路がわかりづらいフロアもあり、申し訳ございません。2階総合案内もしくはお近くのスタッフまでお声かけ頂ければと存じます。また、お名前の間違いいについても、大変申し訳ございません。スタッフの教育に努めて参ります。</p>
2-1	<p>受付の対応 3人も居るのに対応しているのは1人、あとの人たちはしゃべっている。 ずらーっと5~6人並んでいても何も言わない。 診察終わった人のファイルを受けとる人と分けて2人で対応してほしい。 診察が混んでかなりおくらしているなら、後日来てもらえますか？と声かけも必要！！ 3時間も待つなんて、ありえない。 自分だったら待てますか！！？</p>	<p>当日はかなりの待ち時間が発生してしまい、大変、申し訳ございませんでした。待ち時間の改善と臨機応変な対応に努めて参ります。 なお、中央受付では、受付業務のほかに診療費の計算、紹介状入力、受診券処理等の業務を行っています。また、受付も初診、再診、紹介状の受付、診断書や証明書の受け渡し、計算窓口の受付等、多岐にわたる業務を分担して行っておりますが、状況に応じた対応に心掛けたいと存じます。</p>
2-2	<p>それと他の病院では受付票を出力した時点で診察待ちとなることが多く、わざわざブロック受付にまた受付票を出力した時点で診察待ちとなることが多い。 例えば●●では、受付票を出した時点で採血x-pがその際にわかる。なので、患者がそのまま採血やx-pにいき、ブロックに帰って診察できる。このシステムおかしいです。 他院でも、そのようなシステムを導入されているので二重に受付の必要性はムダだと思う。 だから、受付して(キカイで)ブロックに受付票を持っていかなければ患者はほったらかしになって、ドンドン待ち時間がかかる。何のための機械化？</p>	<p>大変申し訳ございません。当院の再来受付機はかなり古いもので、検査案内などが表示できないタイプになっております。当時は保険証確認を中央受付に誘導するなどの機能が活用されていましたが、現在は、中央受付の待ち時間を解消するため、多くの事務手続きをブロック受付で行うようにしております。しかし、ご指摘のとおり、再来受付機の有効性が薄れてしまっており、現在、機器の更新を検討しております。再来受付機に有益な機能を持たせ、患者様のサービス向上に努めて参りたいと存じます。</p>
3	<p>大変お世話になりました。 足完ち、しました。 みんなやさしく、美人ばかりでおどろきました。</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>
4	<p>私は丁度4年前●●、今年1月には●●、そして今回●●手術を受けた者ですが、新型コロナウイルスの関係で付添(妻)も面会ままならずのため、ナース及び先生方等に迷惑をお掛けしたと思っておりますが、私、今回、認知症か健忘症か又又麻酔による関係かではつきりせず、色々話し方がわからなかったり、聞きとれなかったと思っております。耳もだいぶ遠くなった。 ナースの担当者、患者の寝床横(ベッド)の壁に笑顔で写った写真ぶらさげているが、(コロコロ変わるし)実際には笑みなどなくマスクをしているので、どの人が担当で誰か、もう少し入院するか、よほど親切でベッピンでないといけないと思っております。名前より番号札の方が良い。 手術後すぐ夜間担当のナースの■さんは愛想こそもう1つでしたが、経験もそんなに長くないと言われていたが、私が専門的なこと等を聞いても確実に丁寧に説明していただきました。 4年前の際は●●に管を入れ、それが尿道に傷が付いたのか凄く痛く大変でしたが、今年始、今回はそれらのことなく助かりました。 これらの「ご意見」を書こうと(妻やその他のことも)思い、すごく沢山のメモ用紙、入院中書きましたが、実際に書き出すとメモを更生し、どのようなこと等内容わからず、メモ用紙20~30枚作成。 ※患者さん面会人等が話してできる室に例等張り出されていたよう記憶しているが(他の病院だったかもしれないが)、この「ご意見」を病院側はどう言う人が見ているか(内容を読んでいるか) 又、投函している内容・おしかり・そのお詫び、ありがとう・良かったこと、その他一何件有った、記載すべきと思う。 ※よりよい病院になるよう、心よりお祈り致します。では、これで終わり。 小銭入れ忘れたか落としたかしたもの、病院より連絡があり、ありがとう！</p>	<p>この度は貴重なご意見を下さりましてありがとうございました。面会制限の中、さぞかしご不安をお掛けしたことと思います。ご指摘頂いた病棟での看護師の名前などは、もっとわかりやすい工夫ができないか考えたいと思っております。 またご質問にありました、このご意見の取り扱いに関しては、病院がクオリティー・マネジメント委員会として医療サービスの向上ならびに職場の活性化を図ることを目的として運営しています。頂いたご意見は各担当部署にフィードバックされて、改善へとつなげています。今後もよりよい病院を目指して努力致します。</p>