

ご意見への回答 (R3.7月回収分)

– 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます –



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>10カ月の子供の具合が悪く、週に2~3回通院する必要がありました。その時は平熱でした。</p> <p>正面玄関の間診で「2日前に発熱し、来院しました。救急での検査もその時に受けています。」と伝えた所、「本日も検査は受けてもらいます」と言われた為、再度車を駐車場から出して移動し、救急の駐車場にて待っていました。15分後、小児科からTelがあり「検査はしなくて良いですよ。」と。</p> <p>再び正面玄関へ行くと、先程と同じスタッフに「検査おわりました？」と聞かれた為、上記の旨を伝えると「へー。そうなんですかー。」「中へ入っていいですよー。」との返事。他人事であきれました。具合の悪い赤ちゃんを連れて何度も移動させられる大変さを理解していない病院だと思う。</p> <p>検査の必要性が分からないなら、キチンと他スタッフ等に確認してほしい。</p> <p>※他の病院との対応の差が激しいです。(悪い意味で)</p>	<p>正面玄関スタッフの対応に配慮が足りず、申し訳ございませんでした。接遇の態度および患者様へのご案内方法について、再度教育を徹底いたします。</p> <p>この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
2	<p>本日脳ドックを受けました。ビックリしたのが駐車場から受付し、会計をし、休す(イスにすわる)暇なく、医療事務(A)の方に「血圧を計測して下さい」と言われました。私は(イスにすわり)「少し休んで(5分間位)から、いつも測定しています。」と案内をしてくれている医療事務(A)の方に言いましたが、聞き入れてもらえず、測量したのがその話しをしてから数分(科の受付で書類を渡すだけ)の時間でした。それから医療事務(A)の方の忙しいのはわかりますが、ため息をつくのはいかがなものか、私だけ不愉快な思いをしたのでしょうか?(いつもその様な接し方なんでしょうか?) 今まで経験ありません。</p>	<p>この度は、ご案内の仕方等に不適切なところがあり、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>今後このようなことがないように、相手の立場を考え、ご案内できるよう心がけいたします。</p>
3	<p>●正面玄関の横の狭いスペースで発熱患者の間診をしている。多い時は5~6人が密になって座っており、目の前の他の来院者が通っているので感染対策としては良くないと感じる。</p> <p>○検温担当のスタッフ(正面玄関にいる人たち)について。</p> <p>子供が2人、発熱したため来院。車で待機させて、付き添いの人のみ問診するため検温スタッフに声をかけた。「問診させて下さい」と。すると「取りあえず患者を連れてきて下さい。」と言われたため、子供を抱えて連れてきたら、簡単な質問のみをすると「救急へ行って下さい」と。具合の悪い子供2人連れて、何度も行ったり来たりするのは大変です。検温、問診だけなら、付き添い人だけでも良いのでは??</p> <p>付き添い人が問診→救急へ患者と行く、がOKなら具合の悪い人を車で待機させることができるので有難いです。</p>	<p>正面玄関スタッフの対応に配慮が足りず、申し訳ございませんでした。接遇の態度および患者様へのご案内方法について、再度教育を徹底いたします。また、正面玄関スペースの密について、院内にて対応を検討させていただきます。</p> <p>この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
4	<p>眼科受付</p> <p>モニターではなく、声での呼出ですが、受付の声が小さく、高齢の方には聞けないです。実際に聞けない方が多いです。</p> <p>もう少し、大きな声で案内していただけるようにお願いします。</p>	<p>この度は、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>眼科受付での呼び出し・案内方法について関係スタッフで検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>&lt;X線受付&gt;</p> <p>X線受付に来る、おばあさんに、受付の方とX線技士の方で、そのおばあさんには、車イスが必要と思い、車イスを用意したこと。すばらしい心遣いと感心しました。</p> <p>現場の方々は、キビンな行動に対し、(事務所の方々)は、歩くスピードも遅く、患者に対して優しい心を持っていただきたい。いやいや仕事をしているように見えます。</p>	<p>この度は、放射線科職員の対応につきまして励みになるお言葉を頂きありがとうございます。</p> <p>職員一同、今後も精進して参ります。</p> <p>また、職員の接遇等につきましては、頂いたご意見をもとに今後改善に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>7/15PM 産婦人科外来にて</p> <p>中待ち合い室に居りましたが、診察室の方から職員さんの大きな会話や笑い声が聞こえ大変不快な思いをしました。女性職員の「あはは」ではなく「ギャハハ」との大きな笑い声で具合が悪くなり、外待ち合い室の椅子で横になり休みました。</p> <p>男性医師の声も大きかったです。体調不良で通院しておりますのでどうぞご配慮いただきますようお願い申し上げます。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>診察待ちの時間に職員の笑い声や大きな会話が聞こえ、不愉快な思いをさせたことと申し訳ありませんでした。</p> <p>外来診察中に笑い声や不要な大声を出すことは職員として由々しきことと認識しております。勤務中は私語を慎むこと、場をわきまえた会話の仕方など改めて指導いたしました。今後、そのようなことがないように注意していきたいと思っております。</p> <p>この度は、患者さまにご不快な思いをさせてしまいましたこと大変申し訳ありませんでした。</p>

ご意見への回答 (R3.7月回収分)

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



ご意見 NO.	ご意見	回答
7	採血の待ち時間が長くて診察時間に間に合わなくなりそう。一番長くて1時間待ち。長すぎます。	<p>お待たせして大変申し訳ありません。</p> <p>本日(2021/7/19)は、午前中11時頃までは、全ブース(5カ所:全ての採血台)を稼働して採血をさせていただきました。</p> <p>採血設備においては、残念ながら現状では採血台数(5カ所)が、当院における限界です。</p> <p>したがって、今後は正確で安全な採血手技をできるだけ迅速にできるように努力させて頂き、混雑を緩和するために診察予約時間による、採血時間制限等を検討していきたいと存じます。</p>
8	7月13日火曜日、朝8:20までに病棟4F西のインターホン前に来院と指示があったにもかかわらず、ナースに「まだよばれていないのでそちらでお待ちください」と言われた。→説明なし 入院時(7/11PM13:30)に病棟ナースに「のち程、担当の者から説明があります。そっちでお待ち下さい」と言われたので、『そっち』てどっちですか?と聞いてしまいました。すべてに説明がそくです。「全部知っているでしょ」とのタイオーです。	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>ご家族様には8時30分からの外来診察に間に合うよう、余裕をもって来院をお願いしております。忙しい時間を割いて来院して頂いた中、説明が十分にできていなかったことをお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、患者様やご家族様の思いに寄り添い、心配りを忘れないよう心がけてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	事務員さんの名札が裏がえしが多いです。半数以上が裏がえし。意図的と思われます。	<p>この度は、受付の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員の名札について、適切な着用の周知徹底を図ります。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>
10	NICUでお世話になった者です。日曜日に子どものおむつを渡しに来た時に、受付の女の方の対応がものすごく悪かった。その際、看護師さんと話せるか受付の人に聞くと、話せないのと帰らされた。帰り道の途中、看護師さんから電話があり、子ども写真を見せたり、話す時間を取れるとのこと、5分後に電話があった。5分だったらその場で待っていたのに、と正直思っていました。また受付の方に行くと、女の方は何も言わず、謝罪の言葉もなかった。もう、この病院には来たくないです。	<p>コロナ禍の面会禁止、お荷物の引き渡しについて、ご理解、ご協力いただきありがとうございます。この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。再度、対応についても確認し、サービスの向上を目指していきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
11	不安の入院でしたが皆さんやさしく〇〇先生ありがとうございました。看護師さん、やさしくして頂いてありがとう御座居ました。	<p>この度は、励みになる温かいお言葉をいただきありがとうございます。今後も患者様が安心して入院生活を送れるよう、スタッフ一同努めてまいります。</p>
12	この度は入院でお世話になりました。特にコロナで面会等ができませんでしたが、Drはじめ、看護師さん方には感謝申し上げます。一点、苦情があります。4F西の看護師さんのご対応には大変不快な思いをしました。電話での連絡があった際は「失礼します」などの言葉も一切なく一方的で、こちらが話している途中で電話を切るなど、人としてどうなのか、と思うことがありました。そういったお人柄なのだとはあらためておりますが、これ以上、不快な思いをする方がいないよう心から願います。	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ありませんでした。本人と良く話し合い振り返りを行いました。コロナにより面会が制限されている中での対応を、十分考慮する必要があることを再度説明しました。今後も継続し、看護師の接遇について教育していきますので、よろしくお願いいたします。</p>