

ご意見への回答 (R4.9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>(今回感じたこと・・・というより、毎年感じているので意見として書かせていただきます。総合案内の〇〇さんが丁寧に対応して下さいだったので「伝えよう」と思いました。)</p> <p>毎年、市の乳がん検診でお世話になっています。貴院は、総合病院ということもあり、より専門的な診察をしていただけているとありがたく感じております。</p> <p>その受診のシステムですが「一度マンモグラフィの検査に来て、数週間後に診察に来る」ということは理解しております。その二回目の診察ですが、「予約の人の合い間に呼ぶ」という言い方をされます。二度目に来院するのも担当の人と日時の確認をし、いつ来てもいいわけではないはずですが、それならば、外科外来の予約枠に市の乳がん検診者としての枠を設けていただきたいです。</p> <p>8：30～の受付に来て、いつ呼ばれるのかわからず、2時間以上も待ったこともありました。昭和の頃のような病院経営なら仕方ないと思うところですが、コンピュータ化され、会計などの時間の軽減やら、コロナ禍での密を避ける状況を鑑みても、ぜひとり入れていただきたいです。</p> <p>要望したいこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の乳がん検診、二回目の診察日時の予約枠を作ってほしい。 <p>台町にあるからずっと感じていたことを今回「声」としてみました。必ず受け入れてもらえるとは思いませんが、一つの意見として改善されたいなと願っています。(建設的な意見として受けとっていただけたら幸いです。)</p>	<p>貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。</p> <p>「乳がん検診後の受診予約枠」に関しまして、外科外来スタッフと検討し、ご意見に添えるよう努力いたします。</p>
2	<p>リモート面会は新しい制度とは思いますが、周りの方が迷惑しています。</p> <p>個室を準備するなどもう少し考慮して下さい。</p> <p>分かる？分かる？を6～70回もきいていた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症予防対策のため、常日頃から来院される皆様には、感染対策へのご協力に感謝いたします。</p> <p>この度は、リモート面会について、ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり、ご家族や周りの方々への配慮に欠けていたと思います。今後は、各病棟とも、状況に応じて配慮するよう努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>9月に入りましたので、自販機の販売品をあたたかい物を入れて下さい。</p>	<p>この度はご不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。</p> <p>自動販売機については9月下旬より順次温かい飲み物への変更を行っておりますのでご利用いただければと思います。</p>
4	<p>眼科にきたが、一番奥にあり椅子に座ることが出来ないほど密になっているにもかかわらず、呼び出しモニターも無い状況の上、診察までのおおよその時間を聞いても教えてくれない、改善が必要なのではないでしょうか。</p>	<p>この度は申し訳ございませんでした。</p> <p>待合室の混雑については緩和できるようシステムの導入を検討しております。また、スタッフには患者さまに寄り添った対応を心がけるよう再指導いたしました。</p> <p>ご意見いただきましてありがとうございました。</p> <p>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。早速簡易的ではございますが何時台の予約診療をしているか分かるような掲示をさせていただきました。</p> <p>スタッフの対応につきましては診察状況によっておおよそになってはしまいますがしっかりと答えするように周知徹底させていただきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>9/16AM8：00頃採血に来ました。B受付通路に個人情報と書いてあるダンボールがありました。患者が来院しているのに置いてあるのはよくないと思います。女性の方が受付の方に話していたようですがそのままでした。一番心配なのは患者がつかずき、転倒する危険だと思います。安全な環境で受診できるよう細かい気づきがほしいと思います。よろしく願います。</p>	<p>この度は当院の対応について、不快な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。ご意見を受け、状況確認を行い患者様の来院前に対応させていただくこととしました。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>
6	<p>総合受付がひどい</p> <p>後ろにならんでいるのわかっているはずなのに無視された。</p> <p>こちらから声かけするまで何の対応もなく無視されつづけた。</p> <p>忙しいのはわかるがお里が知れる対応のひどさに朝から落ち込む。</p>	<p>この度は当院職員の接遇に対して、不快な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。今回のご意見を受け、状況確認と現場指導を行いました。今後このようなことが無いようサービスの向上に誠心誠意努めて参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>

ご意見への回答（R4.9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	婦長さんの応待がひどい。上からで高圧的。	<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。ご意見をもとに接遇について見直し、対応を改善していきます。</p> <p>このようなご意見をいただき対応の振り返りを行うことができました。今後につながる貴重なご意見をありがとうございました。</p>