

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答 (平成25年6月15日～平成25年10月5日)

この度は、多くの皆様方から、貴重なご意見やご要望を頂きましてありがとうございます。
皆様方から頂きましたご意見等につきましては、今後の病院運営等に反映して参りたいと考えております。
遅くなりましたが、ご意見等に対する回答をさせていただきます。
今後とも、当病院に対してお気づきの点や改善点等がございましたら、お気軽にご意見等をお寄せ下さい。

No.1

県立になったので職員が対応が悪くなった。特に案内係がひどい。もっと優しくして下さい。

病院からの回答

この度は、貴方様に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。
当病院は、患者の皆様へ、信頼される病院づくりを目指し、安全な医療を親切に提供することを基本理念に掲げ、職員一丸となって、その実現に取り組んでいるところであります。
今後、このような事が無いよう、患者の皆様への接遇の向上に努めることはもとより、それぞれのお立場やお気持ちに沿った対応や説明などができるよう、再度職員教育の徹底などを図って参りたいと考えておりますので、ご理解頂きますようお願い申し上げます。

No.2

身障者駐車場には、どこにでも売っているステッカーのみで、正式な標章の無い車が多く駐車しており、これでは何のために会社を休んでまで標章をもらいに行ったのか分からない。身障者用駐車場の管理を厳格にやってもらいたい。

病院からの回答

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。
駐車場には警備員を配置しておりますが、監視が行き届かないケースがございます。利用者の方にルールとマナーを守って頂くことが第一ではありますが、午前中の駐車場混雑時には頻回に見回りを実施するよう、警備員に注意致しました。

No.3

大塚の自販機 100円玉が通りにくいです。

病院からの回答

いつもご利用頂きありがとうございます。この度、自販機に100円玉が通りにくいとの事で、大変ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。早速業者に連絡をし、担当者に機械内部の清掃と点検をお願いしました。8/22(木)業者より清掃点検終了との事です。

No.4

今日初めて診察に来て、受付の人の態度が悪すぎ。保険証を渡しても何も言わず取って待って下さいの一言もありませんでした。こっちから聞かないと何も教えてくれませんでした。受付の人の態度どうにかして下さい。玄関入って一番右に座っていた人。多分、〇〇さんって人。

病院からの回答

この度は、貴方様に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

当病院は、患者の皆様にも、信頼される病院づくりを目指し、安全な医療を親切に提供することを基本理念に掲げ、職員一丸となって、その実現に取り組んでいるところであります。

今後、このような事が無いよう、患者の皆様への接遇の向上に努めることはもとより、それぞれのお立場やお気持ちに沿った対応や説明などができるよう、再度職員教育の徹底などを図って参りたいと考えておりますので、ご理解頂きますようお願い申し上げます。

No.5

7階の外来用の食堂を何回か利用させて頂きましたが、朝食のご飯が良くない。うどん等も美味しくない。もう少し美味しく出来ると思うがあまり利用したいと思わない。頑張ってください。

病院からの回答

この度は貴重なご意見ありがとうございます。「朝食のご飯が美味しくない」「うどん等も美味しくない」ということで、御満足して頂く事が出来ず、大変申し訳ございませんでした。お客様に美味しく、気持ちよく食事をして頂く事が、従業員一同の想いです。今度またご利用して頂けますよう、早急に内容味付け等の見直しをし、より一層努力して参りますので、これからも宜しくお願い致します。

No.6

会計でやたら待たされた。後からの患者が先に会計終わるし、事務員は話してるし…問い合わせたら、その話してた本人が「計算中です」って今しゃべってたくせに!!だったら先に手を動かさせ!!って思った。

病院からの回答

不快な思いをお掛けしまして誠に申し訳ございません。計算内容により各部署への問い合わせが必要な場合もあり、会計の順番が前後する場合がございます。御理解よろしくお願い致します。又、事務員が話をしていた件につきまして、仕事上不要な会話は慎むよう指導してまいります。

No.7

クーラーを10月いっぱいONにして下さい。眠れません!!

病院からの回答

10月に入っても全国的に高温が続いています。当院は医療施設であることを考慮し、室内温度や湿度の管理をして適切な療養環境となるよう冷房運転を行っておりますが、気象情報も考慮し臨機応変に対処したいと思っておりますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。

No.8

去年4月に入院しました。その際に要望を書きましたが、退院してしまい、結果が分かりません。(病棟の1階に張り出しているようですが)病棟のWebサイトにも回答を出しているようですが、最近は全く更新されていません。是非退院しても分かる様に共通的なものをアップして頂ければと思っています。

[去年の意見]

- ①公衆無線 Lan スポット新設
- ②貸し出しの買い物用自転車
- ③デイルームの一部、カーペットもしくは畳化

病院からの回答

- ①ご不便をお掛けしておりますが、現在の病棟にはインターネット接続環境がないため、パソコンは使用できません。なお、病棟へのネットワーク設備工事も高額費用になることから計画自体が無い状況です。ご理解いただきますようお願い致します。
- ②ご意見ありがとうございます。
貸出自転車のご提案ですが、付き添い家族様限定であれば可能かと思っておりますので、検討致します。
ただ、事故などは利用者責任になります。しばらくお待ちください。
- ③残念ですがご要望には応じかねます。
他施設では緩和ケア、小児、精神、認知症病棟などで見かけることもございますが、火災や清掃、当院の病院機能からご提案には沿えないことをご理解下さい。

No.9

会計の対応が今日は悪い。月に1回来ているんですけど今まで気にしてなかったんですがあいさつ的なマナーで腹が立ちました。すいません！

病院からの回答

この度は、貴方様に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

当病院は、患者の皆様へ、信頼される病院づくりを目指し、安全な医療を親切に提供することを基本理念に掲げ、職員一丸となって、その実現に取り組んでいるところであります。

今後、このような事が無いよう、患者の皆様への接遇の向上に努めることはもとより、それぞれのお立場やお気持ちに沿った対応や説明などができるよう、再度職員教育の徹底などを図って参りたいと考えておりますので、ご理解頂きますようお願い申し上げます。

No.10

今日、受付で嫌な対応がありました。女の人(〇〇さん)でしたが説明不足！バカにした様な言い方。整形ですが額から血を流している状態ならすぐ診てくれるが、腰が痛いぐらいでは今日は診れないと言われました。最後の最後、鳴門病院にと思ってきましたが、すごく残念です。イライラした気持ちで帰ります。もっと言い方改善して下さい。

病院からの回答

この度は、貴方様に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

当病院は、県北部の基幹病院として、主には緊急・重症な状態にある患者様に対して入院・手術・検査など高度で専門的な医療を提供する役割を担っております。

こうした病院の特性を踏まえ、当院では現在、緊急を要する方や診療所からの紹介状がある方、また、事前に診療予約をしている方などを優先して診療しているところであります。

このため、軽傷の方などは、場合によっては、まずは地域の診療所等での受診をお願いすることなどがございますが、その際には、当病院の役割や機能などについて十分に説明を行い、ご理解を頂くように努めているところであります。

今後、こうした際に、不快な思いをさせないよう、患者の皆様への接遇の向上に努めることはもとより、それぞれのお立場やお気持ちに沿った説明などができる様、再度、職員教育の徹底などを図って参りたいと考えておりますので、ご理解いただきますよう、お願い申し上げます。