

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(平成28年12月)

	ご意見	病院からの回答
1	<p>トイレをきれいに清掃して下さっているのですが、気持ち良く使用でき感謝しています。今日トイレを使用するにあたり、女性用トイレを男性が清掃していましたが、ちょっと戸惑いました。男子トイレは男性が、女性トイレは女性が清掃するようになれば、もっと良いかと思えます。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。清掃業者に伝えたところ、次の回答がありました。『基本的には男子トイレは男性、女子トイレは女性が清掃するように努めております。しかし、外来など使用頻度の高いトイレに関しましては、急遽清掃を行わなくてはならない場合もございますので、ご理解賜りますよう、よろしくお願いいたします。なお、今後はご意見に沿えるよう努力を重ねて参ります。』</p>
2	<p>ニチイ〇〇さん、研修中、対応悪すぎ。上から目線顔にしわ寄せ、凄みを利かせ、この人がこれから新人で、どうなるのかと思うとゾッとしました。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。委託業者に伝えたところ、次の回答がありました。『研修中で不慣れであったとはいえ、大変失礼な態度での対応をしてしまい、申し訳ございませんでした。今後は患者様への接遇の向上に努め、丁寧な対応ができるよう指導して参ります。』</p>
3	<p>難しいとは思いますが、時間があまりにもかかりすぎます。多少は仕方ないのですが、予約の時間から、いつもいつも1時間以上かかっていますので、よろしくお願い致します。</p>	<p>お待たせしてしまい、申し訳ございません。当院では、予約患者様をなるべくお待たせすることのないよう、予約枠には診療可能な人数を入れております。しかし、診療に予想外に時間がかかってしまう場合や、患者様の状態によっては、急な検査や処置が必要となる場合もあり、予約時間に遅れをきたす場合がございます。出来る限り、予約時間通りに診療できるよう、努めて参りますので、何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>
4	<p>循環器内科前の廊下にある雑誌の棚に、病院にそぐわない雑誌がある。定期的に巡回して撤去すべき。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ご指摘のありました箇所を直ちにチェックしましたところ、病院には不適切な雑誌がありましたので撤去いたしました。病院の購入した図書ではございませんでしたが、今後は定期的にチェックをすることと致します。</p>
5	<p>先生始め、看護師さんの優しさに感謝しています。心がめげそうになっていた時も色々声掛けをして頂いて、〇〇先生に土日祝もなく、朝早くから診に来て頂いて感動しています。いつ休んでいるのかと思います。本当に心より手を合わせています。ありがとうございました。近いうちにリハビリの病院に転院すると思います。リハビリの先生方、ソーシャルワーカーの先生、ありがとうございます。身体を大切に頑張ってくださいませ。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。これからは職員一同「地域の皆様に愛され信頼される病院づくり」に取り組んでいきます。</p>
6	<p>外来の待ち時間をはっきりさせるために、患者番号を配布し、今何番の患者を診ているのか、分かるようにしてほしいです。(銀行の受付のような感じ)</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。診察をお待ちになる患者様には、診察状況が分かるように各科前に、診察している患者様の予約時間枠を掲示して、待ち時間の目安としていただいています。しかし、診察に時間がかかってしまう場合や、患者様の状態によっては、急な検査や処置が必要となる場合があり、予約時間に遅れをきたす場合もございます。何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。なお、銀行のような順番受付システムの導入については、資金、コスト面から今のところ設置には至っておりません。何卒、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>