

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和3年3月)

	ご意見	回答
1	1. 眼科に常駐のDRの配置！（徳大、香大、兵庫医大等より） 2. 待ち時間の短縮 1 本日も9：30予約であったが、診察は10：11であった。予約であるので時間を守ってもらいたい。遅れが常態化している。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 眼科につきましては、これまでも常勤医師の確保に努めているところですが、現在のところ徳島大学病院からの医師の派遣にて診療を行っているところです。 今後とも、常勤医師の確保に努めて参ります。 また、待ち時間についてであります、眼科に確認いたしましたところ、当日は予約時間前に時間を要する処置が重なったため、お呼びするまでに時間がかかったとのことでございます。当日の診療内容によっては、予約時間にお呼びすることができない場合がございますが、できるだけ予約時間にお呼びできますよう努めて参ります。
2	私は2年ごとに大腸カメラを受けに来てますが、今日はお尻から血が出たので、受付に行った所、事務の人が看護師さんに電話で確認していました。すると、受付の人が近くの肛門科病院へ行けと言われました。私が言いたいのは、こういう病気だから、近くの肛門科へ行ってくださいと言ってほしいのに、単純に近くの病院へ行けと言うのはおかしい。あと、事務の人が説明するのではなく、看護師もしくは医師が説明しないといけないし、納得できません。改善して下さい。	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。内科外来に確認したところ、総合受付からの連絡により医師が画像確認を行った結果、腸からの出血ではないとの判断でありました。 本来でしたらその結果に基づき看護師から説明申し上げるところ、事務職からの説明となってしまいました。定期的に検査を受けられている中での出血で大変不安であったことと思います。 当院ではこの度のことを反省し、今後このような対応がないよう院内指導したところであります。 これからも、不断の医療サービスの向上に努めて参りますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
3	①売店を街中のコンビニレベルまで拡充していただけたらもっと良いように思えます。ぜひローソン、ファミマ等に変更願います。現状では必要な物がありません。 ②職員の挨拶がまるでない！どんな教育がされてるか？基本をだいにして下さい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 当院ご利用の方々のため、当院2階に売店を設置しておりますが、ご利用者のニーズに応えるため、店内の品揃えの充実につきまして、今後事業者と協議をして参ります。 また、「職員のあいさつ」につきまして、当院では日頃より接遇の向上に努めているところですが、これまで以上におもてなし・思いやりの気持ちでご利用者に対応できますよう、一層の接遇の向上に努めて参ります。
4	毎回外来に来たとき思うのですが、受付の窓にベタベタと色んな物を貼りすぎだと思います。待合からも見にくいので貼るのはやめてほしい。貼る場所じゃないと思います。	貴重なご意見いただきありがとうございます。 ご指摘のように、各外来の窓には多数の掲示物がございましたので、早速外来全体で掲示内容を確認し、古い掲示物は撤去するなど改善に努めたところでございます。 各診療科において必要な掲示物につきましては、適正な位置を確認し掲示するよう努めて参ります。
5	①個室・大部屋の違い理解できない。個室¥5,000、大部屋無料なのにテレビカード必要なのか？理事、病院長の私物のためなのか ②手洗い、セッケン個室にはないのか？患者を無視するのか	貴重なご意見いただきありがとうございます。 個室料につきましては、正式には「特別療養環境室料」といいますが、多床室から希望して個室等に入院された場合にご負担いただく費用です。 テレビカード代につきましては、放送視聴環境の整備及び維持管理のための費用としてご負担いただくものです。 また、全病室の洗面台に石鹸は設置してありませんが、全病室の入口には除菌・保湿効果のある速乾性手指消毒剤を設置しておりますので、そちらをご利用いただいております。 ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。