

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和4年8月)

	ご意見	回答
1	<p>お世話になりました。鳴門HPスタッフのみなさまのおかげで、何カ月間も苦しんだ痛みから解放されました。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>	<p>退院おめでとうございます。</p> <p>数カ月も痛みを抱え、不安の中で入院されたことと思いますが、痛みがとれたことはとても嬉しい経過です。</p> <p>入院中は多職種のスタッフが連携し、患者様の状態に応じたケアを行っております。</p> <p>今後も、患者様に寄り添った医療を提供できるよう日々精進して参ります。</p>
2	<p>毎年健診していただいています。いつも対応も丁寧にしていただいています。</p> <p>予約後に健診の案内、健診料の案内を送ってもらいますが、合計金額のみで内訳がまったくわかりません。通常どこでも内訳と合計がわかるようになっていますが、改善していただきたいです。</p>	<p>当健康管理センターを受診頂きありがとうございます。</p> <p>当健康管理センターでは、ご予約を頂いた後、健康診断の案内・オプション検査一覧・注意事項等を受診される方へ送付しております。</p> <p>その際、健康診断の案内には当日お支払いして頂く料金の合計金額（自己負担額）を記載しておりますが、会社や団体によって自己負担額がそれぞれ異なるため、現在のシステムでは、今回ご指摘頂いた内訳を記載することができません。ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>なお、お支払いの際にお渡しする健診料明細兼領収書には健診料の内訳が記載されておりますので、こちらでご確認頂きますようお願いいたします。</p>
3	<p>受付事務の方、態度悪い！十分なチェックせずに誤った情報を伝えてくる。</p> <p>若い看護師さんはいっしょうけんめいに行っている感じが強いが、高齢の看護師さんはとても事務的な人が目につく。患者より自分の仕事をいかにおわらせるか！に目が向いてしまっている。患者の前に人間であることを考え直してほしい！</p>	<p>この度は受付事務及び看護において不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>受付事務においては、頂いたご意見につきまして、受付スタッフに周知いたしますとともに、今後は常に丁寧な対応を心掛け、正しい情報をお伝えるために確認を十分行うよう取り組んで参ります。</p> <p>また、看護スタッフにおいても今回頂いたご意見を共有し、患者様の立場に立った対応を行うよう指導いたしました。今後、当院の看護師が患者様の心情に配慮した看護師となるよう取り組んで参ります。</p> <p>現在、病院全体で医療接遇向上に取り組んでおり、職員や患者様に笑顔があふれ、皆様に信頼される病院づくりを目指して参ります。</p>

4	病院の門の看板ボロボロです。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>当院は、吉野川北岸で唯一の災害拠点病院であり、その役割を着実に果たすため、現在、災害対応力の強化を図るための施設整備を計画しているところです。看板の設置場所周辺には、津波防潮壁の整備を予定しており、その中で看板についても改修・整備して参ります。</p> <p>ご理解の程、よろしくお願ひいたします。</p>
5	初めて検診を受けに来ました。検診を受けられる方の人数が多く、すごく慌ただしい雰囲気でビックリしました。	<p>当健康管理センターを受診頂きありがとうございます。</p> <p>この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>毎年、6月～8月頃は特に多くの方々に受診していただいております。しかし、近年の状況を踏まえ、皆様に安心して受診していただけるような体制をつくる必要があると考えております。</p> <p>現在は、健診コース別に時間差を設けて受付を行い、混雑防止を図っているほか、待ち時間をゆったりと過ごしていただけるよう、各階の椅子等の入れ替えも計画しており、受診者様のより良い環境づくりに努めて参ります。</p> <p>これからも、受診される方にリラックスして受診していただけることを目指して取り組んで参りますので、今後ともよろしくお願ひいたします。</p>