

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和6年1月)

令和6年2月回答

	ご意見	回答
1	<p>wi-fiが朝7時から夜9時はちょっと残念でした24時間でもいいのではないのでしょうか？冷蔵庫は無料でOKかと思えます。手術後、個室に入るのは金銭的に苦しい人もいないのではないのでしょうか？体調にもよりますが、ご検討をお願いします。</p> <p>先生やスタッフの方はとても親切で良かったと思えます。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>wi-fiの使用時間につきましては、睡眠も大事な治療であることから消灯時間と同じ夜9時までとさせて頂いております。また、冷蔵庫の無料につきましては、委託業者に確認した所、機器の正常な状態を維持するための点検・整備費用や使用後の清掃費用等を考慮し、金額設定しておりますとのことでしたので、ご理解頂ければ幸いです。</p> <p>手術後の個室利用につきましては、入院説明の際に患者さんの同意および書類に同意サインを頂いてから個室で対応をさせて頂いております。もし、金銭面等で個室の利用を抑えたい場合は、個室説明の際にお申出頂ければ、大部屋に変更させて頂きます。ご不便等をおかけして申し訳ありませんが、ご理解の程よろしくお願いたします。</p>
2	<p>(健康管理センター)</p> <p>イーウェルの健診にて、オプションで胃カメラができないのが残念です。</p> <p>これだけのために遠い病院に2年に1回は行かなければいけないので、できることなら胃カメラもオプションに組み込んでほしいです。</p>	<p>当健康管理センターをご利用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、このたび令和6年度より胃の検査を含む生活習慣病健診をイーウェルと契約致しました。つきましては、次回ご予約の際に生活習慣病健診または人間ドックのどちらかのコースでお申し込み頂ければ幸いです。なお、胃の検査は胃透視検査または胃カメラ検査を料金の変更なく選択できますので、併せてお申し込みください。</p> <p>今後とも、当健康管理センターをよろしくお願致します。</p> <p>※イーウェル：株式会社イーウェル（健康支援を通じ福利厚生サービスを提供する企業）</p>
3	<p>レントゲンの受付で待っている時、受付の女性がずっと楽しそうに笑いながら話をしていました。先月、来院した時もそうだったので書かせて頂きました。私を含め病院に来る人で楽しんでいる人はいないと思えます。不安な人や辛い人ばかりではないのでしょうか？そして、どうして良いのか解らないお年寄りにタメ口で偉そうに指示していました。</p> <p>親しみがあるのとタメ口（上から）を履き違えていませんか？受付はその場所の顔です。もっとちゃんとした言葉遣いのできる人に変えた方が良いでしょう。</p>	<p>この度は、放射線受付において不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>今回ご指摘を受け、放射線技師ならびに受付事務員には業務以外の会話をしないよう指導し、言葉遣いに関しても親切・丁寧に対応するよう指導致しました。</p> <p>これからは、放射線受付での接遇向上に放射線技術科職員一同、努力してまいりますので、ご理解の程よろしくお願いたします。</p>

4	<p>入院中、食事についてくるお茶がまずい。 湯呑のお茶がいつもこぼれてきたない。 改善した方がいい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。 朝食のお茶につきましては、カフェインを含まない麦茶を提供しております。通常の麦茶より不味く感じられたかと思いますが、栄養面を考えて提供しておりますので、ご理解の程、よろしく申し上げます。 また、湯呑のお茶につきましては、こぼれたまま提供しないよう、スタッフに注意をいたしました。今後、患者さんが気持ちよく食事ができるよう努めて参ります。</p>
5	<p>●●先生の所にいる看護師●●さん、いつも嫌らしく言うので電話してもいつもガンガン言うてくるので嫌らしい。●●先生は優しいのに残念すぎる。 こちらが何か言うとガンガン言ってきて、聞こうともしない。自分の都合の良いように解釈して、嫌らしく言うてくるので優しい患者想いの看護師さんに代えてほしい。 鳴門病院で診てもらいたくて電話しているのに「違う病院に行って！」と言われて今まで何度も不愉快です。嫌らしい言い方するし、先生と話しているのに会話に入ってきて嫌らしい態度。もっと患者想いの優しい人をお願いいたします。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。心からお詫び申し上げます。 当該看護師に対し、事実確認を行うとともに、改めて接遇指導を行いました。 当院受診を希望されたにも関わらず、他の病院受診をお勧めした件については、地域の医院・診療所と病院との機能分担の推進のため、厚生労働省の方針に従い、当院でも紹介状なしに受診される場合は、診察料以外に選定療養費が発生する場合があります。そのため当院では、予約受診以外の患者さんには、まず地域の医院・診療所を受診して頂くようお願いしております。また、外来は予約制で診察を行っているため、診察介助の看護師が、時間調整させて頂くこともございます。この度は、患者さんに不快な思いをさせてしまったことを真摯に受止め、患者さんの気持ちに寄り添い、優しい対応を心掛けるように指導を徹底します。</p>

病院へ寄せられたお便り	
1	<p>5階東病棟スタッフの皆様へ</p> <p>急啓、1月19日から2月7日の20日間の入院、本当にお世話になりました。</p> <p>私にとっては、長いようで短かった入院でしたが、その間の皆様の気遣いに変な感謝いたします。毎日毎日大変ですが、お体には十分に気を付けて頑張ってください。本当にお世話になりました。</p> <p>私はまだ腰と膝が痛いので、又お世話になるかもしれません。その時はよろしく願いいたします。まずはお礼まで。</p>