

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
12月27日	産科にかかっています。朝の一番混み合う時間帯の採尿(自己測定)どうにかなりませんか？妊婦がすれちがうことも大変なくらいせまいトイレで、ブースも2つしかなく、とても動きづらいです。また、採尿データの出力に1分程かかり、多い時は7人以上の妊婦さんが待っていたりして、立ったまま待つのもすごくつらいです。せめて測定機を2つ置けませんか？体調の悪い妊婦さんは本当につらそうです。	産婦人科外来のトイレのことではご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。今回のご意見をもとに病院として検討した結果、妊婦健診の検尿は医療サイドで実施することになりました。現在、準備を始めております。貴重なご意見ありがとうございました。 (1月10日 回答)
1月4日	20時頃、詰所から大きな声とバカ笑いが。ベテランの方はおらず、数名の若いスタッフの方々ばかりでした。話す内容もあまり気持ちが良いとは思えないものばかり(誰かの容姿をバカにする内容であったり)。入院中、その内の一人の看護師に担当してもらいましたが、終始不愛想で形式的な対応が多く見受けられました。「それは規則なのでできません。」言っていることは正しいのですが、その言い方と表情にカチンとくるのが何度もありました。大きな声でムダ話をしているのなら、心地よい看護のあり方について学んでほしいところです。	大変ご不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。勤務中の私語は、できるだけ慎むように注意をしておりましたが、十分ではありませんでした。ご指摘いただいたことは看護師全員が真摯に受け止め、患者様、家族様のお気持ちに配慮した行動がとれるよう日々、努力してまいります。 (1月7日 回答)

<p>1月7日</p>	<p>2F「さくら」のPCですが、ウイルスバスターが変にかかっていて、ヤフー以外見る事が出来ません。</p> <p>ほとんどのWebページが見られません。何とかしてください！</p> <p>(複数者からご意見あり)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>2階「さくら」に設置しているPCは、入院患者さんを含めた不特定多数の方が使われるPCのため、危険なサイトや不適切と思われるホームページなどが閲覧できないように、アクセス制限を施しております。ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p> <p>なお、2階「さくら内」では、各個人の持ち込みPCやタブレット等でインターネットが使用できるよう、無料Wi-Fiサービスを提供しておりますので、ぜひご利用ください。</p> <p>(1月10日 回答)</p>
<p>1月7日</p>	<p>会計が遅すぎる。診察が早く終わっても、いつも会計で待たされる。自動支払機にしてほしい。</p>	<p>この度は会計でお待たせし、大変申し訳ありませんでした。年初にて、多くの患者さんがご来院されており、お待たせしてしまうこととなりました。</p> <p>自動精算機の導入については、費用などの問題もありますので、今後検討していきたいと思っております。</p> <p>(1月8日 回答)</p>
<p>1月9日</p>	<p>1月8日 13:55位にいた保安の対応悪すぎです。以前から気になっていましたが…。駐車券をわたしても、一言も何も言わず、こっちを向くこともなく、もし救急で来院した時にあんな方が対応するとゾッとします。保安の方全体的にです。休日の窓口なので接遇は指導した方が良いと思います。病棟NS等は接遇いいのに、すごくもったいないです。</p>	<p>この度は、大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>早速委託業者と協議いたしまして、接遇に関する研修を強化(内容の精査及び回数を増やすなど)を行うこととなりました。</p> <p>今後は、来院者の方々に気持ちよくお越しいただけるような接遇に努めます。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>(1月10日 回答)</p>