

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
4月19日	<p>近鉄タクシー乗り場の件 近鉄タクシー乗り場があるのに、タクシーが1台も無いことがほとんどです。一般にもタクシー乗り場を開放した方が患者・来訪者のためになると思います。もしくは常時、近鉄タクシーを3台以上待機させるようにしてほしい。</p>	<p>当院のタクシー乗り場は、近鉄タクシーの専用としているわけではなく、他の会社などにもご利用いただくことは可能としています。患者さんやご家族の利便性のためには、常にタクシーの待機があることが理想ではありますが、タクシーの待機については、あくまでもタクシー会社及び運転手の判断となりますことをご理解ください。 タクシーの待機がない場合は、院内に設置のタクシー呼び出し電話などをご利用願います。 (4月23日 回答)</p>
4月21日	<p>自動精算機の導入良いと思います。ご高齢の方のとまどいが多くみうけられました。精算機の前床に足のシールマークを貼るとか、シールでラインを貼り、「ここでお待ちください」や「一列でお待ちください」など案内方法や並ぶ方法はもう少し考えていただければと思います。 新しい事でトラブルはあると思いますが、機械前で案内をされているスタッフの方がクレームを言われており、お気の毒に思いました。</p>	<p>この度は、自動精算機導入に際し、事前の準備不足により、大変ご迷惑をお掛けした事をお詫びを申し上げます。また貴重なご意見を頂きありがとうございます。 ご意見を参考に、精算機前に、パーティションポールの追加と床に足形のシールを貼る対応をし、整列順番が分かりやすい対応をさせていただきました。 また併せて、精算機でのトラブル、混雑発生時には迅速にスタッフが案内対応をさせていただきますので、これからも自動精算機のご利用をよろしくお願い申し上げます。 (4月27日 回答)</p>

<p>4月26日</p>	<p>11Aのピンクのユニフォームを着てらっしゃる女性の方、患者に対してため口、命令。いったい何様のつもりなのですか？それが患者さんに対する態度ですか？</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 ご不快な思いをおかけし、深くお詫び申し上げます。スタッフには、患者さんのお気持ちに配慮し、丁寧な対応と説明をするように指導いたしました。 今後もスタッフの言葉遣いや態度については注意してまいります。 (4月26日 回答)</p>
--------------	--	--