

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。
皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。
この度、いただいたご意見・ご要望に対する回答は、下記のとおりです。
なお、過去にいただいたご意見と回答については、当院ホームページにてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
5月26日	<p>玄関に座るイスがなく、朝8時までの待ち時間に立って待っているのがつらいです。玄関に少しイスがあれば…。</p> <p>それと、8時前に正面玄関を開けてほしい。中で待ち、8時になったら、並べるようにしては。係の人が一人いれば可能だと思います。他の病院ではそうしている所が多いようです。一患者ですが、1か月に1度は診察です。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。まず、一般患者様が正面玄関より入って頂く時間は旧病院同様午前8時でございます。スタッフが8時より整理番号を配布してご案内となります。早くご来院していただきましても、ご予約時間になりませんと受診できず、院内で長時間お待ちいただくこととなります。正面玄関は決して広いスペースではなく、多くの方が出入りされ、安全管理上椅子の設置予定はございません。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p> <p>(6月1日 回答)</p>
5月29日	<p>前回5月19日、診療時間待ちに上の食堂を利用しました。食堂のメニュー少ないしおいしくない、値段高い、遅い、2度とよらない！ 景観も悪く、今まで行った食堂で一番悪かった！</p> <p>今回は売店でパンを食べた。その方がだいぶまし。食堂の改善を望みます。</p>	<p>この度は、貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。いただいたご意見はレストラン事業者へお伝えいたします。これからも患者様のご期待に添えるよう、さらなるサービスの向上に努めてまいります。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p> <p>(5月30日 回答)</p>

<p>5月29日</p>	<p>会計の処理時間かかり過ぎ。もっと迅速に処理できないか？</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。新病院になり、会計窓口カウンターを含め、新しい設備になり、患者さまはもちろんのこと、スタッフも慣れない環境で会計までの待ち時間が発生し大変申し訳ございませんでした。混雑時は会計スタッフを増員するなど対応し、少しでも待ち時間短縮にスタッフ一同努めて参りますので、今後ともよろしく願いいたします。 (6月2日 回答)</p>
<p>5月29日</p>	<p>新病院オープンおめでとうございます。4Bひまわり個室に入院しましたが、病室に時計がないことに驚きました。入院時の持ち物に時計を追加することをおすすめします。 旧病院でも家族食をいただきましたが、新病院の方がおいしかったです。 Free Wi-Fiの提供も便利でした。ありがとうございます。 〇〇先生、●●先生、◎◎先生はじめ、関わって下さったスタッフの皆様にお礼申し上げます。安心して手術を受け、療養することができました。</p>	<p>病室には、ICU、HCUを除き、時計は設置しておりません。(旧病院においても設置していませんでした)必要に応じ、患者さまにおいて用意されるようお願いいたします。 新病院での家族食やFree Wi-Fiにつきましては、感謝のお言葉をいただきありがとうございました。新病院になって良くなったと仰っていただき、大変嬉しく思います。 また、耳鼻咽喉・頭頸部外科医師及びスタッフに対しても、あたたかなお言葉をいただきありがとうございます。今後とも、患者さんが安心して療養していただけるよう医師はじめスタッフ一同取り組んでまいります。 (5月31日 回答)</p>

<p>5月29日</p>	<p>医師の制服について 他院の制服を着用されている方がおられます。この先生は他院でも勤務されているのでしょうか？はびきの医療センターで勤務する時は、はびきの医療センターの制服を着用すべきと考えるのですが、他院の制服を着用されている方は近いうちに着用されている病院に異動になるのでしょうか？</p>	<p>このたびは、医師の制服着用に関し患者さんにご疑念やご不安を与えることになり、申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘のとおり、当センターの医師はセンターの制服を着用すべきですが、制服の貸与数に限りがあることなどから、着任間もない医師などが過去に勤務していた病院の制服を着用し診察にあたっている場合がございます。また、非常勤医師には、当センターの制服を貸与していないため、止む無く他の制服を着用し診察にあたっている場合もございます。</p> <p>現在、医師制服の貸与方式を見直すべく作業を進めております。引き続き、制服の着用ルールの遵守について医師への周知徹底を図ってまいります。</p> <p>(5月30日 回答)</p>
--------------	---	--

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
5月31日	<p>7月までには(放射線)治療を始めたほうが良いとの事で、別の病院を紹介していただくことになりましたが、家の近くで全ての治療が受けられると思っていたので残念です。一日も早くこちらの病院で治療が始まることを望みます。せっかく紹介してもらったのですか、できればこちらの病院で放射線治療を受けることを願います。</p>	<p>放射線治療の開始が遅れており、皆様にはご迷惑をおかけしていることをお詫びします。 開院と同時に放射線治療を行えるように予定していましたが諸手続きや工事の遅れで7月20日の診療を開始できるように調整しています。 スタッフ一同、少しでも早く開始できるよう努めてまいります。 (6月1日 回答)</p>
5月31日	<p>今回、乳がん手術後、放射線治療を受ける予定でした。手術も本当は去年の9月予定でしたが、新病院の放射線科の予定がわからず、こちらの仕事の都合もあるので、結局今年の5月に手術を受けました。手術後も放射線治療の予定がまたもやはっきりせず、ましてや、他の病院へお願いしますとのことでした。本当であればすぐに受けられるのに、わざわざ遠くへ行かなければならず、不便でなりません。新病院となり、色々と期待していたので残念です。私だけではなく、他の人もそうなっているのでちゃんとしてください！</p>	<p>放射線治療の開始が遅れており、皆様にはご迷惑をおかけしていることをお詫びします。 開院と同時に放射線治療を行えるように予定していましたが諸手続きや工事の遅れで7月20日の診療を開始できるように調整しています。 スタッフ一同、少しでも早く開始できるよう努めてまいります。 (6月1日 回答)</p>

5月31日	<p>はびきのセンターで手術や放射線治療を受ける予定にしていたので、出来ない聞きショックです。行ったことのない場所で放射線を受けるのは不安です。こちらで放射線ができない、メドがたないとは5/2の退院時に聞いていましたが、5/30でもまだわからないとのこと。いつ出来るようになるのですか？大変困っています。最後まで〇〇先生にお世話になりたかったのに。</p>	<p>放射線治療の開始が遅れており、皆様にはご迷惑をおかけしていることとお詫びします。 開院と同時に放射線治療を行えるように予定していましたが諸手続きや工事の遅れで7月20日の診療を開始できるように調整しています。 スタッフ一同、少しでも早く開始できるよう努めてまいります。 (6月1日 回答)</p>
5月31日	<p>フロア案内図の場所が見つげにくい。入口近くの分かりやすい場所に移動してほしい。A、B、C・・・は分かるが、対応する診療科の対応が分かりにくい。(文字が小さい)</p>	<p>この度は、貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。案内掲示については今後も改善に努めてまいります。ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。 (6月5日 回答)</p>
6月5日	<p>待ち時間がHPで見られるシステム、とても便利で有り難いです。子連れでの受診は大変ですが、やさしく声をかけて頂いたりして嬉しいです。 もうちょっと広めのキッズスペースがあれば良いなと思いました。</p>	<p>この度は大変励みになる暖かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。また、貴重なご意見をいただき、重ねてお礼申し上げます。 キッズスペースについては、スペースの確保が難しく、ご不便をおかけして申し訳ありません。 今後とも、当センターをお引き立て賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。 (6月6日 回答)</p>

<p>6月5日</p>	<ul style="list-style-type: none">・外来待合いのイスに奥行きがなく、患者同士の背中合わせでとてもしんどいです。足をケガしたり、抗がん剤治療中の患者には辛いイスです。・ATMがない。時計もない。テレビもない。待ち時間とても辛いです。・お昼を食べるところがなく、売店5席のみでは不足しています。AM～PMまで診察があり、しんどいです。・入院は部屋も大変きれいで快適ですが、洗濯1回500円は高いし、病棟から遠いです。洗濯室は狭くて不便です。・病棟の浴室に時計が欲しい。不便です。・病棟の外に少しだけ出たいです。治療中、外気にあたりたいです。たくさん申し訳ありません。これからも快適な病院にしてください。	<p>この度はご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。ATMについては、院内売店に6月末の設置予定となっておりますので、もうしばらくお待ちください。</p> <p>その他のご意見につきましては、院内で検討させていただきます。</p> <p>これからも患者様のご期待に添えるよう、さらなるサービスの向上に努めてまいります。今後とも、当センターをお引き立て賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">(6月6日 回答)</p>
-------------	---	---