

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	旧館の図書室の本を病棟の談話室に置いてほしい。又は貸出してほしい。	新病院6階に「患者情報室『そら』」を設置予定で、新たに購入した本も追加する予定です。現在、患者様にご利用いただけるように準備中です。大変申し訳ありませんが、しばらくお待ちください。 (6月8日 回答)
5月26日	きれいな病院になりましたね。でも早速迷子になりました。ちょっとわかりにくいですね。お医者さんや看護師さんスタッフさん、かなり疲れておられるように見えました。夜勤の人数少くないですか。以前入院した時は、ベテランの看護師さんが時間を作って頭の方から足の先まで面倒を見てくれました。もちろんお医者さんもスタッフの方々も各々全力で診てくれました。退院時、皆がエレベーターまで送ってくれ手を振ってくれました。なので今回病気になった時、少し遠いのですが是非はびきの病院にして欲しいと頼んできたのですが…。	遠方でありながら当院を選んで入院して下さい感謝申し上げます。 しかしながら、患者様に納得いただけるケアができておらず不快な思いをさせてしまい申し訳なかったと思います。新病院のシステムに不慣れな部分もあり、確認に時間がかかっている現状もあります。少しでも早く慣れて、患者さんに納得いただける看護ができるようスタッフ一同努力して頑張っていきますので今後ともはびきの医療センターをどうぞよろしくお願い致します。 (6月13日 回答)

<p>6月6日</p>	<p>新しく、きれいになったのはええけど、なんかせかせかして不親切やなあーと思った。</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまったようで、申し訳ございません。 新病院に移転し、概ね一か月が経過しましたが、私どもスタッフも、いまだ不慣れな点も多く、余裕をもった、心優しい対応ができていなかったものと存じます。 この度のご指摘を真摯に受け止め、思いやりの心がこもった対応ができるよう今一度気を引き締めてまいります。 (6月7日 回答)</p>
<p>6月9日</p>	<p>まいかいやさしくわかりやすく、たいおうをしてくださいます。</p>	<p>温かいお言葉をいただき本当にうれしく思います。今後もわからないことなどあればお尋ねください。患児の気持ちに答え、ご家族様にも納得の行く形で外来診療を受けていただける対応に努めて行きます。 (6月9日 回答)</p>
<p>6月9日</p>	<p>当院の近所に在住している者です。普通の通路を設置していただいて感謝しております。その近くにアジサイなどボランティアの方が植えてくださりうれしいです。ありがとうございます。 一点、会計が遅いのが…。</p>	<p>この度は、温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。これを励みに、今後も質の高いサービスをご提供できるよう、スタッフ一同努めてまいります。 会計につきましては、混雑時にスタッフを増員するなどして会計時間短縮にスタッフ一同取り組んではおりますが、当日のご予約患者様が多い場合は、通常より待ち時間が発生する場合がございます。今後も引き続き、会計待ち時間の短縮に努めて参りますので、ご理解の程よろしく願い申し上げます。 (6月13日 回答)</p>

6月9日	会計の待ち時間をもう少し短縮していただくと助かります。	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。混雑時には、スタッフを増員するなどして会計時間短縮にスタッフ一同取り組んではおりますが、当日のご予約患者様が多い場合は、通常より待ち時間が発生する場合がございます。今後も引き続き、会計待ち時間の短縮に努めて参りますので、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。</p> <p>(6月13日 回答)</p>
6月12日	<p>駐車スペースについて。術後足が悪く、予約の時間もまにあわない状態だったので、身障者スペースに停めようとした。ガードマンの人に事情も話しましたが、ここは事務の人が停めるところと言われてしまい、一般の駐車場に行きました。できれば、状態を見て考慮してほしいです。</p>	<p>当センターには、車いす優先駐車場を整備していますが数に限りがあるためご利用いただけない場合もございます。ご不便をおかけしますがご理解をお願いいたします。なお、車いす優先駐車場を従業員が使用することはありません。誤解を招く説明があったことをお詫びし、係員には適切なご案内を行うことを指導いたします。</p> <p>(6月13日 回答)</p>
6月12日	<p>以前はいい病院だったから来たのに、新しくなってからは何だかマニュアル重視でどこにでもある病院になってしまいましたね。残念です。たぶんもう来ることはないでしょう。個室に入っていた方も、もう来ないと言ってました。 あんた、そこに愛はあるんか！</p>	<p>新病院に移転したばかりで、私どもスタッフもまだ不慣れな点も多く、温かみのある丁寧な対応がおろそかになっていたのかも知れません。今後、思いやりの心がこもった対応と感じていただけるよう努めてまいります。</p> <p>(6月12日 回答)</p>