

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
7月25日	お手洗のとびらに案内表をおいておくホルダーがほしい。その辺のたなにぴらっと1枚おいておくのは心もとない。	案内表等を入れるホルダーですが、取り忘れによる個人情報漏洩の防止及び、清掃時に消毒作業がやりやすくなることから設置はできません。ご理解をお願いいたします。 (8月1日 回答)
7月25日	会計待ちしています。職員の女性の方、制服着ているので事務の方だと思われます。髪型なのですが、はびきの医療センターにはちょっと合っていないと思います。美容系とかアパレルだとぴったりだと思いましたが、受付の方には少しちがうなと思いました。〇〇さんと名札にありました。	この度はご意見頂きましてありがとうございます。本人に伝え、すぐに改めましたのでよろしく願いいたします。 (8月1日 回答)

7月31日	テレビをおいてね	<p>この度はご不便をお掛けし、申し訳ございません。テレビについては、スペースに限りがあるため、設置しておりません。</p> <p>なお、センター内にて無料Wi-Fiをご提供しておりますので、お待ちいただいている時間にぜひご利用ください。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>(7月31日 回答)</p>
7月31日	<p>看護師さんや医師などの服の色がわかりにくいです。黒を着ている人もいれば、紺などの色を着ている人もいます。</p> <p>名札に医師などの部門を書いています、字が小さくて見にくいです。誰にでもわかりやすくしてほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>現在新しい制服に変更する準備をしており、現状よりも職種の違いが分かりやすいデザインを採用するように調整しております。</p> <p>変更するまでもうしばらくお待ちいただきますようお願いいたします。</p> <p>名札につきましても、今後、他病院の事例も参考にしながら対応を検討してまいりますので、よろしく願いいたします。</p> <p>(8月2日 回答)</p>
7月31日	<p>アレルギー科に受診した患者です。採血時に採りにくい血管なのかため息をつかれたり、受付の事務さんが名前を呼ぶから返事してるのに、全くちがう患者に行ったり、診察終わってからの看護師も患者が2人しか待合にいないのに、返事してもかなり年配の方に行ったり。患者の生年月日等を確認しないのか？昼からの診察で、受付も看護師もずっと喋っており、すみません、と呼んでも無視された。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は、スタッフの対応で不快な思いをさせ、申し訳ありません。</p> <p>ご意見いただいた内容を外来スタッフで共有し、このような対応がないように周知させていただきます。</p> <p>患者さまの確認ですが、まずはお名前を声に出していただき、確認させていただいております。診療の場面では何度か確認させていただくこともありますので、御協力よろしく願いいたします。</p> <p>(8月4日 回答)</p>

8月1日	ロビー、道路に大きな時計ほしいです。	<p>この度はご意見をいただきありがとうございます。ロビーには、総合受付の柱に掛け時計を設置しており、またそれ以外にも受付の向かい側(診察室側)壁面にサイネージ(デジタル看板)を設置し、時間を大きく表示していますので、そちらをご覧くださいと幸いです。</p> <p>ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>(8月7日 回答)</p>
8月3日	<p>予約で来ました。再来機にカード通すように言われ通すと、②③番へ、と出ました。保険証の確認が必要なら、きちんと案内板等で表示してほしいです。そこから長い列に並ばないと行けなくて、時間のロスでした。ひさしぶりでもわかるようにしてください。</p>	<p>ご意見頂きましてありがとうございます。この度、保険証確認に関する案内板を自動再来受付機前に設置させて頂きました。</p> <p>(8月4日 回答)</p>
8月3日	<p>前と違って皮膚科が小児科と離れてしまったので待合いですごく気がつかいました。どうしても急に叫んだり動いたりしてしまうので…。待ち時間が長くなってしまうのは勿論覚悟していますが、1時間も1歳の子を静かに待たせるのは難しいので、小児科の方の待合いを使用できる等何かあれば嬉しいです。もしくは何かあるならアナウンスが欲しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>皮膚科受診のお子さまが少しでも快適に待つことができるように、小児科のプレイルームを利用できるようにしました。小児科のプレイルームが、Aブロックの小児科フロアにあります。案内モニターに皮膚科の番号も表示されますので、ご利用ください。</p> <p>授乳室も、小児科フロアやDブロック向かいにもあります。この他、6Fレストラン「然の膳」は、7/31から開店時間を9時半に早めました。11時までは飲料のみの提供となりますが、レストラン内の案内モニターに各科の診察呼び出しも表示されますので、ご利用ください。</p> <p>(8月4日 回答)</p>