

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
6月30日	呼吸関連の事で来院しているのに、何時間も待たされるのはつらい。「60分待ち」が当たり前で、毎回のようゴホゴホした人の隣で待つのはムリ。	長時間お待たせして申し訳ありません。当センターは、呼吸器疾患の患者さんで咳嗽症状のある方も多くいらっしゃいます。待合の席も限られるため、ご不便をおかけしています。待ち時間の間に過ごして頂く場所として、6階の「そら」がございますので、ご利用ください。また、LINEやホームページで診察状況を確認できますのでご活用下さい。 (6月30日 回答)
7月1日	小児科で子どもがいつもお世話になっています。0歳児で主に経過観察となっている症状以外にも気掛かりなこと、心配なことがたくさんありますが、先生にあれもこれもと質問を繰り返すのはタイミングもなく、お忙しいと思うので気が引けてしまいます。先生から「他に気になることはありますか？」と一声かけていただくということがマニュアル化されれば、患者側としては大変有り難いです。また、肌の状態や咳の音など、写真や動画に記録していますが、スマホをとり出してお見せしていいものかもためらうので、「写真とかありますか？」と聞いていただければ有り難いです。写真・動画を診た上で診察していただけると安心が増すのでぜひよろしくお願いします。	貴重なご意見をありがとうございます。ご指摘いただきましたことは大変重要なことであり、私たちとしても気をつけるよう意識している点です。ただ実際には十分に徹底されていなかったようですので今後さらに徹底するように致します。また写真や動画をご提示いただけるのは大変ありがたいことです(まさしく百聞は一見にしかずです)。ご家族、医療者という立場の違いはありますが、お子様の健全な成長、発達を願っているという点では何ら変わりはありません。保護者の皆さまにおかれましてもお子様について不安な点は遠慮なくご質問を頂きますようお願い致します。 (7月4日 回答)
7月7日	食事の野菜、あまりやわらかすぎる。美味しくなまでドレッシングで食べたいです。	ご意見ありがとうございます。 病院の食事は、衛生上の観点や食べやすさに配慮が必要なため、下ゆでする場合があります。その場合も食感や野菜のうま味が損なわれないう配慮していますが、今回の柔らかすぎるというご意見も踏まえ、さらなる技術の研鑽と工夫に努めてまいります。 なお食種によって生野菜の提供回数は異なりますが、制限のない食種では月25日程度提供しています。 (7月14日 回答)

7月8日	診断書記入の依頼を受付でお願いしたのですが、主治医にその旨を伝えてから手続きに来て下さいと事務の方に出直しを云われました。Drに伝えてからでないとできない処理なのでしょうか？Drはその事を覚えていて、聞いていなければ文書の作成はしない物なのでしょうか？病院は待ち時間が発生するところです。診察待ちは仕方ないですが、できるだけスムーズに終えたいことなので不満が残ります。	この度はご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 今回お申し込みいただいた診断書は、内容により主治医の判断で検査等が必要になる場合があります、事前に診察室でご相談いただくことで、必要な対応を1度の来院で済まされるようにしております。 受付にて一旦お待ちいただき、診察後に改めてお申し込みをお願いする流れとなったことで、お手間をおかけし、大変申し訳ございませんでした。本来はその理由を丁寧に説明すべきところ、ご案内が不十分であったことを深くお詫び申し上げます。 今後は、患者さんのご負担を軽減しつつ、より分かりやすいご案内を心がけてまいります。 (7月10日 回答)
7月10日	医者もいないのに診療科ばかり増やしてどうするのですか？もう少し患者さんの事を考えた病院にしたらどうですか！！ 政治のおもちゃですか？	当センターは令和5年5月の建替えを機に診療科を拡充し、南河内地域の医療ニーズに応える総合的な医療の拠点病院を目指しているところです。 更なる医師確保に努め、患者さんに満足いただける病院づくりに努めてまいります。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (7月11日 回答)
7月11日	外来の〇〇という人の態度が不快でした。	このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 いただいたご意見を部署内で共有し、患者さんに寄りそった接遇を行うよう徹底してまいります。 ご意見ありがとうございました。 (7月11日 回答)
7月11日	外来の〇〇という人の対応が不快でした。病院の予約は待つのかもしれないけれど、待たせることのお詫びもなく、予約枠いっぱいなのに無理に入れたのだからという言われ方は不快です。わびてほしい。	