

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年12月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>1階内科横、給水器の清掃について、11/28 11時頃、排水面にカスが付着していて不衛生です。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。設備を気持ちよくご利用いただけるよう、より一層清掃の徹底を図ってまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
<p>会計の計算に時間が掛かり過ぎる。計算システムの改善が必要ではないですか？「只今のお会計の待ち時間は35分です。」こんな知らせをかかげるのは考えられないことです。各科で点数を入力すれば自動的に会計計算ができるように改善すべきです。</p>	<p>会計の待ち時間について、大変お待たせをして申し訳ありませんでした。当センターでは電子カルテと医事システムの連携により医師のカルテ記載に基づき自動で算定が可能な項目も多数ございます。しかしながら、保険請求上追加で入力が必要な項目や診察内容によっては、診療科に確認が必要な項目もあり、すべてを自動で算定することができない場合がございます。今回の混雑は、月の初めであることから、保険証の確認を要する方が多かったこと、お昼前に診療を終えた患者さんが会計窓口集中してしまったこと、難病患者さんの医療費助成申請に必要な手書きの管理表の記載があり、会計に時間を要したものと考えております。会計待ち時間を減らせるよう、引き続き検討してまいります。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年12月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>主治医の先生について、ご意見書かせていただきます。毎回診察室に入っても、顔も見ず「調子どうですか？」の一言もなく「はい診察台行って下さい」のみ。検査終了してすぐ帰宅、結果を聞きに行っても「異常なかったです」のみ。採血・細胞診の細かい結果も見せてくれない始末です。「もっと詳しく話して下さい」と言いたいけど、きっと嫌な顔をされると思うと言えません。処方もこちらから言わないと気づかないようです。そんなんで本当に結果見ているのか不安です。もし再発したら今の先生には命をあずけられません。もう少しひとりひとりの患者にちゃんと向き合ってほしいです。(忙しいとは思いますが)お願いします。</p>	<p>この度は診察時に不安、不愉快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。診療における態度やコミュニケーションは、技術や知識などと同様に大切であると考えております。担当医を含めた医師達には、このような御意見をいただいたことを伝えて、より親切で丁寧な診療を心がけるようにあらためて医局会などの場でも周知させていただきます。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年12月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>お風呂の際、シャンプーやもろもろ必要な事を説明などなかった為、本人は楽しみにしていたのに入れなかった。半月ほど入っていない。そもそも大部屋に移ってからの看護師(6F)の対応も悪く説明不足。面会で行った際も「こんにちは」の一言もなく(←こんな病院初めて!)業務をスムーズに行いたい気持ちを前面に出し、患者と言え「人」対「人」、ものの言い方、聞いていて腹が立った。患者にも色々な人がいるが、人を見て対応する優しさがない。ICUに比べて看護師のレベルが低い。患者だけに色々伝えるのではなく、家族にも伝わるよう、紙に書いてオーバーテーブルの上に置いておくようにしてほしい。直接、師長に言おうとしたが、院長に言いたかったので書いた。</p>	<p>入浴のためのシャンプーやタオルのご用意はご本人、ご家族に依頼しております。この度は事前の説明が足りず、ご迷惑ご不便をおかけしました。また、職員からの挨拶がなかったこと、言動に配慮が足らずご不快な思いをされたこと大変申し訳ありませんでした。ご指摘の内容を周知し、患者さんに寄り添った看護の提供に努めてまいります。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年12月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>紹介状にて来院しましたが、2時間以上待たされ、説明もなく不愉快である。娘の病気をバカにされたと思いきやキャンセルしました。もう二度と来ないと思います。システム等を見直しされた方が良いと思います。</p>	<p>この度は診察までに長時間お待たせし大変申し訳ありません。予約枠の設定や予約数の制限など、様々な検討を重ね待ち時間短縮に努めてまいります。</p>
<p>以前にも申し上げたことがあるが、とにかく会計に時間がかかりすぎる。千葉の青葉病院は非常に早い。どんなシステムになっているか知らないか？勉強・研究して早くしてほしい。</p>	<p>この度はお待たせをしまして申し訳ございませんでした。少しでも早く会計が出せるよう努めているところではありますが、時間帯によっては、患者さんが集中してしまい、待ち時間が長くなってしまいがございます。待ち時間の短縮に向けシステムについて検討するとともに、少しでも早く会計が出せるよう担当者一同努力してまいります。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年12月分

ご意見	当院の考え・対応
時計をもっと増設してほしい	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。外来に設置している時計の視認範囲を確認し、増設について検討してまいります。貴重なご意見をいただき有難うございました。
時計が狂っているものがあり、1ヶ月に1回くらい見回って欲しい。	この度はご不便をおかけしてし申し訳ございません。院内の時計につきましては、院内設備として設置されているものは一括して時間を管理していますが、個別に設置された時計については必要に応じ、その都度調整しているところです。時間があっていない時計にお気づきの際は、お近くのスタッフまでお声掛けくださいますようお願いいたします。