

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年10月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>採尿をして提出するトイレに関して、松葉杖を使用していたため、提出するのが大変でした。また、使用済みのペーパータオルを捨てるのも大変でした。検尿提出場所の変更は難しいと思いますが、ごみ箱を水道の左側の空いているスペースに設置していただけないでしょうか。</p>	<p>この度は、外来採尿室において備品配置の不備により、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。外来・採尿室内の設備配置の件ですが、残念ながら既存の設備では採尿検体提出棚等の位置変更について改修工事を行うことはできません。このため、ごみ箱の配置変更を行いました。</p> <p>また、採尿室には多目的用の採尿室がございます。松葉杖使用の方をはじめ、車椅子、ベビーカー等使用の患者さんでもご利用いただけます。</p> <p>今後もより一層の患者サービスとチーム医療を心がけてまいりますので、何卒よろしく願いいたします。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年10月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>紹介状を持参し、受診しました。CT・レントゲン・心電図・採血・胃カメラの説明がありましたが、CT・レントゲン・心電図で中断し、また明日受診してくださいとのことでした。当日、胃カメラ検査をしてくれる病院を探して受診、高いお金を支払って何もわかりませんでした。</p>	<p>前医の医師より「食べたものが食道に詰まった状態であれば、内視鏡で取り除く必要がある」というご紹介を受けて当院を受診していただきました。状態を確認するためにまずCT検査を行っていただき、消化器の専門医が結果を確認しましたが、食道にもものが詰まっている状態ではなかったため、当日緊急で内視鏡を行う必要はないと判断いたしました。</p> <p>十分にご理解いただける説明ができずに、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年10月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>友人が、7時30分に病院到着、11時30分に初めて声をかけられ15時くらいの診察になると言われました。その友人は翌日、違う病院に行きましたが、もう少し誠意ある対応をお願いします。</p>	<p>このたびは、長時間お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。待ち時間の削減に向けて、委員会で対策を立て活動を進めております。少しずつではありますが、待ち時間が短くなってきています。しかし、紹介状のない初診の患者さんの診察は診療科や曜日により差があり、まだまだご迷惑をおかけしております。今後も様々な検討を重ね、患者さんをお待たせすることなく受診できる体制を整えてまいります。</p> <p>また、外来看護師には、診察待ちの患者さんの様子に目を配るように指導しているところですが、今後さらに指導を進めてまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年10月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>紹介状により受診しました。かなり待たされましたが、長く待つのであれば何時間かかるかを言ってほしいです。また、紹介状で病状がわかっているのであれば、診察前に検査をすればいいのではないのでしょうか。</p>	<p>長い時間お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。待ち時間短縮については、多くの対策をたてており、病院全体としてある程度の効果が見られています。しかし、いまだに医師数や診察室数が少ない等の理由により十分な対応ができていない診療科もあることから、さらなる改善策を検討しているところです。</p> <p>また、待ち時間が長くなる場合には、外来のスタッフからも当日の混雑の状況をお伝えできるように、今回ご意見をいただいたことを周知いたします。</p> <p>診察前に行う検査については、定期的に通院をされていて病状がわかっている場合には、次回の診察前の検査などを予定しておくことは多くの診療科で行っていますが、初診で来院された場合には、あらかじめ診察をしたうえで必要な項目などを決めてから検査を受けていただいております。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年10月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>知人が事故にあい、手続き等がよくわからず、対応した方が横柄な態度で驚きました。また、受付の方の口調がきつく、心が疲れました。</p>	<p>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。今後は患者さんの気持ちに寄り添い誠意を持った対応ができるよう指導してまいります。</p>
<p>売店のスタッフの対応が悪かったです。患者や家族は不安、心配な気持ちを抱えながら入院、手術の準備を行っているのに、気持ちを逆なでするような態度はやめてほしいです。</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。売店を運営しておりますヤマザキデイリーストアに、病院内に設置された売店として、利用される方の立場に立ったサービスに努めるよう申し入れをいたします。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年10月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>紹介状を持って来院。非紹介扱いにされ、長時間待たされました。内科を申し込みましたが、他の科に回され連携してもらえませんでした。その他の疾患についてはこれまで通りの病院で行うことになり、他の病院にこの話しをすると「総合病院なのに？」と言われました。</p>	<p>紹介状をお持ちいただいて受診されたのにもかかわらず、長時間お待たせしてしまい、またご案内にも不手際があり申し訳ございませんでした。当院では紹介状持参の患者さんを非紹介扱いにすることはありませんので、疑問を持たれた場合は窓口にご相談ください。紹介状をお持ちになって受診された場合、紹介状の宛先に書かれた診療科の医師が診察することが原則となっております。当院に当該診療科がない場合や宛先が内科や外科のみ記載されていて専門分野が不明な場合、紹介状を確認した医師の判断等により、他の診察科の医師が診察する場合があります。紹介元が当院の連携医の場合は、受診する診療科を決めていただき電話で受診日時を予約することで、よりわかりやすく適切な診療科の受診ができるためこの予約システムのご利用を勧めております。当院ではかかりつけ医での診療が可能な場合には、受診継続をおすすめする場合も多いと思います。複数の疾患がある患者さんでは多くの診療科の受診が必要になりますが、診察室や医師数が限られているため、待ち時間が長くなってしまうことなどがその理由です。</p>