

患者さまからのご意見に対する回答(令和6年12月報告分)

<p>投書内容</p> <p>無愛想な態度で対応する受付の人がいます。医師と看護師は皆さん優しい方々ばかりなのですが、受付の対応で不快な思いをします。受付は一番初めに対応する場所なのにそれで良いのでしょうか？受付職員の教育の見直しを求めます。他の病院も通っていますが、全体的に受付職員の質とレベルが低いと思います。</p>	<p>回 答</p> <p>この度は不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今回のご指摘を真摯に受け止め職員に指導し、受付職員全体でご意見を共有しました。今後は忙しい時ほど丁寧に対応するよう心掛けて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
---	--

お問い合わせが多いため再掲載いたします。

<p>投書内容</p> <p>診察終了後、1階の自動精算機付近で会計の呼び出しを待っていました。なかなか呼び出しがなかったので問い合わせたところ、診察後に受付に寄る必要があることを知りました。 (2024年6月)</p>	<p>回 答</p> <p>ご意見ありがとうございます。ご案内が行き届かず大変申し訳ございませんでした。予定されている診察や検査等全てが終了しましたら、最寄りの受付窓口へお立ち寄りください。窓口で終了確認後に青いファイルを渡された患者さんは、外来棟1階【会計】窓口の青い回収箱に提出をお願いいたします。会計計算後にお持ちの呼出し受信機に通知いたします。</p>
--	--

お問い合わせが多いため再掲載いたします。

<p>投書内容</p> <p>受付をして診察時間まで時間があるので駐車場の車の中にいたところ、呼出機に敷地内に戻るようメッセージが表示され、音が鳴り続けました。戻らないといけないのでしょうか。 (2023年11月)</p>	<p>回 答</p> <p>ご意見ありがとうございます。駐車場では電波が届かないため、電波が途切れることをお知らせするアラート音が鳴ります。電波が切断されてしまいますと呼出が出来ない状況となってしまいます。ご不便をお掛けいたしますが、呼出機持参での駐車場での長時間の滞在はお控えいただきますようお願いいたします。呼出機の電波が届く範囲は病院(外来棟・入院棟)の建物内と中央薬局内となります。院内へお戻りいただくようメッセージが表示された場合には、建物内へお戻りいただきますよう、重ねてお願い申し上げます。</p>
---	--

～お褒めの言葉～

<p>投書内容</p> <p>脳神経外科 石黒先生、江口先生、第2病棟3階の看護師の方々、理学療法士の方々、ソーシャルワーカーの佐藤様、その他医療スタッフの方々、長い間お世話になりました。高齢の父の手術をお引き受けいただけましたこと、その後転院できるまでに症状が安定するまで長期間にわたりサポートいただけましたこと、家族としてお礼申し上げます。3か月、不安の日々ではありましたが、皆様の真摯なご対応により、父のみならず私も頑張る元気をいただいたと思います。日々の状態等についても面会に来ている時に教えていただいたことも大変ありがたかったです。本当にありがとうございました。</p>	<p>投書内容</p> <p>治療及び入院期間は大変お世話になりました。私は仕事で、私のチームに「当たり前」のことを「当たり前にし続ける」ことが一番大変だと常々話をしています。皆様は特別な対応も必要な中、「当たり前」のことも日々こなされています。その「当たり前」に改めて感謝を申し上げます。これからも地域医療の要として持続して下さい。治療を下さった先生方、延べ17名の担当して下さった看護師の方々、診療まで送迎及び清掃スタッフの皆様、本当にありがとうございました。</p>
--	--