



いつもお世話になっています。

感じの良い看護師さんもたくさんおられますが、中には対応の良くない方もおられ、聞きたい事もなかなか聞けませんでした。



看護師さんなのか、補助の方なのかはわかりませんが、患者さんに対する対応が悪く、冷たくそっけない対応をされている方が多くて残念です。



貴重なご意見をありがとうございます。患者様への対応には十分な気遣い配慮をもってあたるよう当該職員すべてに周知しました。以後このようなご指摘を頂かなくてすむよう、気になる職員へは個別に指導をし、接遇については今後より一層の力を入れ引き続き指導してまいります。



この病院、時間指定の予約で1時間も待たすのはどうなのでしょう？



この度は、予約時間を大幅に過ぎての診察となり誠に申し訳ございません。

予約枠は、各科ごとに一人当たりの患者様に要する時間を予測し設定しておりますが、当日の患者様の体調、病状などにより設定時間を超えることがあります。

また同時進行で予約患者様の合間に、予約なしで来院された急を要する患者様の診察を優先的に行う場合があり、予約時間に遅れが生じてしまうこともあります。

その点ご容赦いただけますと幸いです。

職員一同、患者様の待ち時間短縮に日々努めてまいります。



手術の時に、「今なら顔が見られますよ」と電話があり、急いで駆け付けたが、もう手術室に入っていて、顔が見られないことがあった。



この度はご迷惑をおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。

現在、全病棟内で面会禁止としていることもあり、病棟看護師も手術室や検査室と連携を取りながら出来るだけお会いいただけるように配慮しているところではありますが、治療や検査を円滑に進める際に多少の時間のずれが発生しております。今後出来るだけこのようなことがないように、より一層の連携に努めてまいります。



ご意見

受付から診察までの時間が長すぎます。
診察開始から3時間以上経過しても診察の順番が来ません。
もっと早く診察してほしい。(火曜日午後 皮膚科受診)



ご意見

午後診察の皮膚科患者が多数であり、待ち時間が長いです。
患者の数により医師の増員は不可能ですか。
病院の事情は分かりますが、先生も大変だと思いますので対策を考えられたらと思われま

1. 先生の増員
2. 午前より診察をする
3. 診察時間におおよその時間を設定し知らせる 等々

この度は診察まで長時間お待たせをし、誠に申し訳ございません。



回答

これまでも皮膚科の患者様より多数お声をいただいております、当該部署にて検討してまいりました。

現段階において、皮膚科医師は他院からの医師で構成しており、医師の増員・診察開始時刻の変更は困難な状況にあります。また皮膚科は日によって患者様が大変多く、患者様の受付番号が大きい場合、どうしても診察までの待ち時間が発生してしまいます。これらの点に関しましては何卒ご容赦頂きたく存じます。

今後は患者様の受付時、待ち時間が長時間発生すると予測ができる場合、おおよその診察予定時刻をお伝えし、診察室の前で長時間お待ち頂くことを避けるなど、患者様の立場に立った適切な対応を心がけるよう努めてまいります。不明瞭なことがありましたらお気軽に声をおかけください。1階総合案内、地下インフォメーションにて対応しております。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。



ご意見

ガラスで手を切り、救急で入って処置していただき感謝しています。その時傷に貼るテープがたぶの木に売っていますかと聞いたところ、ないと看護師に言われゴダイで買いました。ところが、たぶの木を見てみるとあって、値段がドラックストアよりとってもお安くてビックリしました。1,000円以上の差でした。どの看護師さん達も把握していただいていたら患者は助かるのにと思いました。



回答

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

たぶの木の商品については、職員への周知が十分にできておりませんでした。これを機に、職員への周知をしっかりと行い、みなさまに適切なご案内ができるよう努めてまいります。

なお、一部ではありますが、たぶの木で取り扱う商品を当院ホームページに掲載しておりますので、参考にしていただければ幸いです。



ご意見

消化器内科のカメラの説明の待ち時間が長すぎます。1人30分程度かかっているのに、診察後約1時間待たされました。Drの診察が終わった後、部屋が空いているのにその部屋でも説明に利用するとか効率よくすればいいのにとおもいます。



回答

長くお待たせして申し訳ございません。大腸カメラの検査にあたっては、内容をしっかりご理解いただくため、看護師の説明の前に5分程度の動画の視聴をお願いしております。説明は別室で行っておりますが、担当する看護師が外来診察と兼務となっているため、説明までのお時間をいただくことがございますこと、何卒ご理解・ご容赦をお願いいたします。今後も職員一同、少しでも待ち時間の軽減が図れますよう、連携を密にしていまいります。



ご意見

予定より一週間も早く退院出来ることになり、すごく嬉しいです。ありがとうございました。ナスのみなさまには昼夜問わず優しい声掛けをしていただき心癒されました。自分も、以前の不注意を反省し、健康に十分気をつけ過ごします。ありがとう。



ご意見

身体の変調を感じたあの日、あのまま家に居たら冥土へ近づいていたと思います。

色々手当を有り難う。今後も宜しくお願いします。

感謝のお言葉をいただきありがとうございます。



回答

頂いたお言葉を励みに、スタッフ一同、より一層皆様のご要望、ご期待に添える病院を目指して精進してまいります。



ご意見

2番初診再診、3番会計 受付で順番に並んでいるのに割り込みする人がいた。視覚的に分かりやすく工夫が必要だと思う。



回答

貴重なご意見ありがとうございます。窓口での割り込みを抑えるため、動線をポールや床面の表示で示すようにしておりますが、万全とはいかない状態です。ひきつづき、割り込みの起きにくい動線の設定・案内を検討してまいります。また、声掛けなどによる案内も併せて行い、割り込みが起きにくいよう努めてまいります。



回答

会計の時、健康保険証と一緒に出しましたが、2番の窓口に行くように言われました。それなら受付時、最初から2番に出すように明示してほしい！分かりづらいです！！そのあと2番の前で待っていましたが、なかなか声がかからず。しばらくして、お待ちですか〜？と受付職員の方に言われました。目の前で待っていたのにという思いで、イライラしました。



ご意見

職員の配慮が行き届いておらず、ご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。確認が必要な場合、通常は受付時に声掛けをしておりますが、より細やかな目配り、心配りを心がけてまいります。