

「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より6月に寄せられました「私の提案について」お返事いたします。

入院についてお礼のお手紙をいただきました。

<4B> (他2通)

再入院の子供の不安を、看護師さんの優しく明るい声掛けに、安心して治療を受けることが出来ました。看護師の皆様、過酷なお仕事ですが、お体をご自愛下さい。

<7B>

「ありがとう」という言葉が、看護師全ての方から聞かれました。素晴らしく温かさを感じました。お仕事大変ですが、頑張ってください。

<4A>

スタッフの方々は、とてもフレンドリーで良くして頂きました。ありがとうございました。

<5A>

不安な気持ちに対して、細やかな対応と笑顔でサポートして頂きました。感謝の気持ちで一杯です。

<3B> (他1通)

看護師の皆様の心からの看護を感じました。他の病院から見ると教育が大変良く来ています。

眼科では長時間待たされ、看護師の対応も悪い。

待ち時間が長くなりそうな時は、その都度声をかけております。

特に眼科では、散瞳し見えにくくなりご不自由をかけますので、注意しています。ご指摘ありましたことを、真摯に受け止め注意していきます。

1時間以上診察が遅れているにも関わらず、「予定通り」という表示はおかしい。

表示盤の予約進行状況の表示内容の変更は、自動切替と手動切替の2つの方法を併用しておりますが、手動切替時に表示の更新が遅れてしまうことがありました。今後は、診察の進行状況と表示盤の表示に差異が生じないように、一層の注意をいたします。

患者の予定表に、予約時間の表示が無い。

お薬のみ等の次回予約で時間指定を行わない場合がありますが、その場合は、予約時間の表示がありません。ご理解ください。

患者スケジュール表については、システム上対応できませんので、現状にてご理解下さい。

見舞い中、部屋の温度が低すぎるように感じた為、看護師へ設定の変更を頼んだが、対応が悪く気分を害した。

不快な思いを抱かせてしまい申し訳ありません。来院された方の立場に立ち、優しい対応ができるよう再度指導してまいります。

子供の付き添いをしているが、付き添い家族入浴時間を夜8時までに延長して欲しい。

原則としては、午前10時から午後5時までとなっておりますが、一人一人の状況に応じて対応させていただきます。

患者スケジュール表の受付番号が、何百番等大きい番号は、待つのに負担になる。

同日に受診する診療科が複数ある場合に診療科毎の番号で管理すると、患者様側で複数の番号を診療科毎に使い分けしなくてはならず、表示板での自身の番号確認が煩雑になる為、全診療科共通の番号を使用しております。また、番号は当日の受付番号を表すものではなく、予約取得順になっておりますので番号の大きさで呼び出しの予測をすることも出来ません。ご理解下さい。

電光掲示板での診察室への呼び出しは、音声番号を読みあげるべき。

現状のシステムでは未対応となっております。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご了承ください。また、診察室へ患者様がいらっしゃる場合は看護師が呼び出しを行っております。

掲示板での診察呼び出しと、実際の診察順番の違いがあり、自身の申し出により発覚した。許されることではない。

番号が、「もうすぐお呼びします」と表示され中待合でお待ちの状態の患者様に先んじて、検査結果を待っていた患者様や処置を待っていた患者様を診察室にお呼び出しすることがあります。その際に、中待合の患者様の番号を一時的に表示盤から外すことがございます。このような場合には、中待合でお待ちの患者様にとって、診察順番を飛ばされてしまったように感じられると思いますが、そのような場合には、中待合室の患者様への状況説明を徹底するように努めますのでご了承下さい。

「私の提案」の回答掲示が半年も遅れているのは、理解できない。

お返事が遅れてしまい、申し訳ありませんでした。今後は皆様からのご意見・ご提案に対しまして少しでも早く回答できるよう、事務の迅速化を図ってまいります。

院内(1F・2F)の照明が暗すぎる。省エネ・エコも結構だが、度が過ぎている。

蛍光灯が数多く切れておりましたので、交換をいたしました。

1階薬局となりの車イストイレの扉が、使いにくい。大きく開くことは理解できるが、使い勝手が悪い。

限られたスペースで工夫しております。現状にてご理解下さい。

各病棟に、冷水・お茶が常時飲める様に設置して頂きたい。

お湯は、各病棟の湯沸室にありますので、ご利用下さい。冷水については、今後の検討課題とさせていただきます。

電子カルテになってから、待ち時間が長い。全く意味のないことをしている。税金の無駄遣いだ。

ご迷惑をおかけして申し訳ありません。患者様の待ち時間を少しでも減らせる様、スタッフ一同より一層の努力をいたします。

外来電光掲示板に表示される患者番号について、及び診察順番について詳しく説明をお願いしたい。

外来表示盤に表示される患者様の番号は、予約のある患者様には、当日の受付番号ではなく、予約を取った番号が付き、予約のない患者様には、9001番から受付順に番号が付きます。「もうすぐお呼びします」枠に表示される番号は各診療科により、利用・運用等が異なりますので詳しくは外来窓口にお問い合わせ下さい。

診察の順番は、原則として、時間帯別の予約枠内で当日受付順となるようシステムで管理されていますので、患者様の予約時間と外来表示盤に表示される進行状況を目安として、診察をお待ち下さるようお願い致します。