

皆様からのご意見にお答えします。(令和元年5月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	代理の先生ということで診ていただいたのですが、とても感じが悪かった。先生との話で診察の了承を取っていただいたのにぐずぐずと云われ気分が悪くなりました。患者に対しての話し方ではありません。	この度は、不快な思いをお掛けし、申し訳ございませんでした。ご希望の曜日と担当医との診察日と合致しないことから代理医師診察となった次第です。言動につきましては、患者さんに寄り添った懇切丁寧な対応を行うよう心掛けて参ります。	循環器内科	意見要望
2	白内障の手術は部分麻酔のため意識があります。手術中の頭上での医師の会話内容がとてもわずらわしく不安になります。患者は老人でも会話の内容は聞こえているし理解できます。部分麻酔である以上は手術中の会話にももう少し配慮をお願いいたします。	手術中にご心配、ご不安を与えてしまい大変申し訳ございませんでした。今後、手術室での医師間、医師看護師間の会話（指示）は必要最小限にし、患者様にご心配、ご不安を与えないようにしたいと思います。	眼科	意見要望
3	敷地内を犬を散歩させている人がいますがふんなど衛生上よくないと思います。動物は入れてほしくないです。	ご意見ありがとうございます。センターは地域の方との共生のため敷地内に誰でも立ち寄れる散策路などを設けており、特定の方の入場を制限はしていませんが、いただいたご意見につきましては貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。	総務課	意見要望
4	11番に行くように言われて待っていたが場所が違っていた。同じ番号がたくさんあって間違える。対策を考えてください。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。再来機での受付後は各診療ブロックの受付に受付票をご提出いただくため、診療ブロックの番号をご案内しておりますが、診察室等の番号と間違えてしまう患者様もおられるため、わかりやすいご案内ができるよう努めてまいります。	総務課	意見要望
5	受付して11番に行くようにいわれたので向こうの11番で2時間待った。放送で呼ばれた。わかりやすくしてほしい。		総務課	意見要望
6	外来の受付票が変わった。受付番号は今まで通り上に書いてあるけれど行先の番号も書いてもらうとありがたい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。受付票には、ブロック受付までの印字までとなっております。診察室のご案内につきましてわかりやすい案内ができるように努めてまいります。	医サ課	意見要望
7	会計窓口の人は大きな声かホワイトボードで提示してください。聞こえない人が多いです。	ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。ハキハキと話すよう指導いたしました。また会計窓口に限らず窓口スタッフに対しても指導いたします。なお、現在窓口にはホワイトボードは配置しておりませんので、この件につきましては検討させていただきます。	医サ課	意見要望
8	受付の人が周りに多くの人がいるにも関わらず大きな声で病名をいうので苦痛です。ご高齢の方も多いですが相手を見て話すべきでは？	配慮に欠けた立居振舞いでご不快な思いを抱かせてしまいました事深くお詫び致します。他のブロック受付においても同様のことが起こっていないか確認し、受付スタッフ全員に対して周知させていただきました。	医サ課	意見要望
9	骨密度の検査を受けました。Gパンの前に金具がありますと申告したのにそのままどうぞと云われ横になってから技師の方がズボンのジッパーを下ろして検査できるように下げる形になりました。「失礼します」などの声掛けや検査中はタオルをかけられていました。男性の技師さんにズボンを下ろされたことはショックでした。	不快な思いをさせて大変申し訳ありません。常日頃の指導として、男性女性問わず、ズボンやスカートなどの衣服を下げてもらうときは、着替えるか、下げるか患者さんに聞くようにしています。また、服装の提示ですが、金具などなくても素材などで写りやすかったりするものもございますので、今まで通り、見させていただいてからの判断とさせていただきたいと思っております。	放射線科	意見要望
10	この病院で3か月入院し看護師さんにいやな顔もせずよく面倒見ていただきました。重症患者なのにベッドごと点滴電図をつけたままお花見までつれていていただきありがとうございます。	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後もお言葉を励みに、スタッフ一同努めてまいります。	看護部	感謝

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要	
投書件数	10件
(内訳) 苦情・要望	9件
(内訳) 感謝	1件