

患者さまからのご意見と対応(平成28年9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 対 応 |
|----|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | H28.9.2 H28.9.5 | 妹がお世話になっております。駐車料金の件で申し上げます。予約で来院しているのに、混んでいる時は長時間待たされた上に、駐車料金がどんどん高くなります。もう少し緩和できないでしょうか？負担が多すぎます。余計具合が悪くなりそうです。 付き添いで来院しました。駐車料金 高すぎると思います。最初の2Hは無料とかにして欲しいです。他の病院は、こんな高いところ、ありません。よろしく願います！！ | 貴重なご意見ありがとうございます。当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆さまにはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。また、割引(無料)制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さまが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っていません。 当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引(5時間以上は1500円/日)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しております。何とぞご理解をいただきますよう、お願いいたします。 |
| 2 | H28.9.7 | たばこのポイすてきれいになりました。作業員ごろうさまです。1時間に1回よろしくお願いします。 | ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。 |
| 3 | H28.9.8 | * 肺癌末期で脳転移の友人が電話:「もう退院できない、もう会えないかもしれない」。 * 急いで貴病院へ。 病棟と患者様の名字しか覚えてない。守衛からでfull nameでないと面会できない、検索もできない。病院職員に交代、やはり同じ返事。電話出来ない決まりという。病棟と名前が解るから電話でも問い合わせしてくれたら。簡単に解決できる問題。全く日本人としての親切さがない。がっかり。決まりの一点ばり。すべての日本人はこんなに不親切でない事をお祈り。困っている人を何とか助けて上げたい気持ちが全くない。病院、hospitalの意味を再教育して欲しい。 | このたびは貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。今回のご指摘につきまして、当院では診療上および防犯上の観点から、面会時間を原則、制限させていただいております。その際、同姓の他の患者さまとの混同を防ぐため、病棟が分かっている場合でも面会者のお名前をフルネームでご記入していただくよう、面会にお越しになれる皆さまにお願いしております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願い申し上げます。 |
| 4 | H28.9.15 | 以前にいたヘルパーさんのAさん8月で退社されたとの事！彼女は非常に対応も良く残念です。出来ることなら是非戻って頂きたい思います。 | ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努力してまいります。 |

患者さまからのご意見と対応(平成28年9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 対 応 |
|----|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | H28.9.15 | <p>この度、ペイン治療の為に入院させて頂きました。風疹の感染の為に、一時退院となりましたが、ペインの先生方を始め看護師様も大変やさしく接して頂き心より感謝致す次第であります。少し気になった点を記載させて頂きます。</p> <p>①談話室で高齢者の方々がテレビを独占し(これは構わないのですが)、ソファで横になったり、手押し車に足を投げ出し挙句のはてにはその場でハサミを取り出し鼻毛を切り出す始末です。別の高齢者は電動シェーバーで髭を剃り出し、不快感、衛生上極めて問題だと感じます。一番の問題はそれらの行為に対し、誰も注意喚起しない事と思います。正になんでも有りの状態です。又、私は先生の話があった為に家内に午前中来て貰いましたが、時間外という事で注意を受けました。(正当だと思うのですが・・・)IPODの音量が少し大きく、これも注意を受けました。これは社会的責任の有る立場の私としては猛省すべきと痛感しております。しかし、同室で早朝6時より見舞いと生活用品を届け静かならまだしも、大きな声で話し出す。(どんな事情があるにせよ。)イヤホンを付けずにTVを見ている方。一度これらの方に一言申し上げようと思いましたが、私は治療の為に入院し養生も兼ねて来ているのだから、これは私の立場から申し上げるのは筋が通らないと確心しました。以上の事から、皆様が気持ち良く入院し、早期に退院出来る環境を構築出来る様、切に望んでおります。苦言の様になってしまいましたが、その他は、すごく満足致しております。益々の展をお祈りしております。</p> | <p>このたびは、十分な配慮ができなかったことで、不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘されたことは、今後、スタッフへも周知し、入院療養上の環境の配慮を十分に検討し、看護にあたるようにしてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> |
| 6 | H28.9.20 | <p>おクスリ手帳貼り付けシール発行してほしい(すべき)。当院はしていないらしいが、本来おクスリ手帳持つことが勧められている。入院の案内のビデオにもおクスリ手帳出ている位。プリンターがないとの説明を、おクスリ手帳発行しても病院に加算がないとの説明あったが、この説明内容もおかしいと思う。</p> | <p>お薬の情報につきましては、お薬の内容を印刷してお渡しする、またはお薬手帳に手書きで記入するなどの方法で行っておりますので、窓口でご相談ください。貴重なご意見、ありがとうございました。</p> |

患者さまからのご意見と対応(平成28年9月)

| No | 年月日 | 内 容 | 対 応 |
|----|----------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | H28.9.28 | 予約時間より1時間前に採血に来て待っていても2時間強、予約時間をすぎても呼ばれません。何のための予約ですか？ | 9月28日での採血、1時間程おまたせし、申し訳ございません。主治医の依頼内容が外来採血となっておりました。採血室でなく当該診療所での採血となるため、間違いがないか外来に度々確認をしましたが診療科からの返答が遅れたため55分要しました。貴重なご意見ありがとうございました。 |