

## 当院に寄せられた声に対するご回答

アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では下記のとおり取り組んでまいります。

今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。

### 【 接遇等に関すること 】

#### ■ ご意見・ご要望

体を病んで通院や電話相談をしているのに冷たい態度ときつい口調にとても傷つきます。あまりにひどい対応だったので忘れられません。たった一人の対応が病院の評価を下げてしまいます。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

外来棟では、「思いやりとぬくもりのある看護」を目標に掲げ取り組んでおります。しかし、この度は何度もつらく嫌な思いをさせてしまうことになり本当に申し訳ありませんでした。今回のご意見は、個人はもとより外来全体で共有させていただくとともに、再度接遇対応について指導してまいります。日頃の自分たちの言動について反省する機会をいただいたことにお礼申し上げます。

#### ■ ご意見・ご要望

車イスの認知症高齢者ですが、検査時、全然手助けしてくれず付き添いがやった。もう受診するのをやめようかと思う。受診者の負担になる。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

車イスや介助が必要と思われる患者さまには、付き添いの方と協力しながら安全にベッドへの誘導を行ってまいります。スタッフも患者さまから目を離さぬように気を付けてまいります。何かありましたら遠慮なくお声がけください。

#### ■ ご意見・ご要望

外来ブロックの事務員がとても冷たい。本当に悲しくなった。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

事務員の対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。接遇については定期的に研修を実施し意識の向上に努めているところでありますが、ご指摘を踏まえあらためて指導を徹底してまいります。

## 【待ち時間に関すること】

### ■ ご意見・ご要望

- 診察や会計の待ち時間を減らしてほしい。
- すごく待ち時間が長い時があります。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

昨年4月のシステム変更に伴い皆さまにはご不便をおかけしている面もございますが、目的の1つであった待ち時間の短縮については一定の改善効果が確認され、本アンケートでも「以前と比べると待ち時間が短くなって助かっている」とのお声もいただいております。引き続き利用される皆さまの待ち時間短縮に向けて改善を図ってまいります。入院患者さまの急変や救急診療対応など、外来診療を中断せざるを得ない場合もございますので、ご理解くださるようお願いいたします。

## 【設備に関すること】

### ■ ご意見・ご要望

大腸カメラの際、トイレや着替えの場所を男女分けてほしい。特に誰とも接触したくないところなので不快でした。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院では多数の大腸検査を受け入れておりますが、可能な限りプライバシーの保護にも努めております。現時点では残念ながら内視鏡室の構造上、男女別々の着替えスペースやトイレの新設は難しい状況です。今のスペースでの着替えに抵抗がある場合は、声をかけていただければ可能な範囲での配慮はさせていただきます。しかし、その日の状況によっては従来通りの使用方法でお願いする場合があります。その際にはご理解ご協力をお願いいたします。

## 【その他に関すること】

### ■ ご意見・ご要望

予約変更の電話がなかなかつながらない。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

当院では予約変更はもちろん、患者さまからのお問い合わせ、他の医療機関や行政、取引業者からの連絡など、非常に多くの入電に対応しております。複数の職員が専任で対応しておりますが、予約変更連絡をいただいた時間帯に電話が集中してしまい取次ぎをお待たせする場合があります。ご迷惑をおかけしております。お電話の際、なるべくお待たせしないよう、対応を工夫してまいりますのでご理解のほどよろしくようお願いいたします。

## ■ ご意見・ご要望

子どもがケガをして多めの出血があった時、救急の受診を断られた時があった。忙しいのは理解しているのですが、家庭でどうしようもない処置は受け入れてほしい。受け入れてくれる眼科を探すのも大変だった。

## ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

受診相談時に症状や出血の程度をお伺いした上で、眼科での診察をお勧めしたと推察しますが、ご心配な場合は救急室の受診をしていただいております。今回は「ご心配であれば受診してください」との一言が不足していたのかもしれませんが。この度のご意見を真摯に受け止め、今後の対応、声かけの仕方について今一度、確認し周知してまいります。

## ■ ご意見・ご要望

○もうすこし受診が楽に出来るようにしてもらいたい。予約での受診にこだわりすぎていると思われる。

○具合が悪くても断られる場合があると聞いた。かかりつけ医ではなく救急で安心して対応してほしい。

## ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

当院では国がすすめる政策に従い、軽度の初期診療についてはお近くのかかりつけ医の受診を推奨しているところですが、かねて行っておりました外来受診制限については見直しを図り、現在は予約外の方の診療についても対応しております。今後とも、地域の病院・医院の役割分担推進についてご理解くださいますようお願いいたします。なお救急室においては、電話による受診相談では症状や状態をお伺いし、受診を要する場合や、こちらで経過観察可能と判断してもご心配な場合は受診するようお伝えしています。しかしながら、救急は事故やケガ、突然の病気による緊急事態に対処するための医療体制です。また救急当番医が診察を担当しているため専門医による診察とは限りません。症状によってはかかりつけ医の受診や、通常の外來受診をおすすめすることがあることをご理解下さい。かかりつけ医は患者さまにとって身近で頼もしい存在です。緊急以外はまずはかかりつけ医にご相談していただきたいと思ひます。

## 【 お褒めの言葉 】

## ■ ご意見・ご要望

○交通の便と専門医、設備等が整っている。

○対応が良い。

○以前とくらべると待ち時間は短くなっているのを助かっている。

## ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

あたたかいご意見を頂き、ありがとうございます。今後も職員一同さらに努力してまいります。

※今回、掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で、回答が必要なものを一部抜粋したものです。