

2023年 1月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。

ホームページには概ね3ヶ月間掲載しております。



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q)療養手帳だと駐車場の無料券がもらえないといわれた。以前はもらえていたのに今回はどうして無理なのか？事務員対応を統一してほしい。身体障害者手帳（手帳あり）も療養手帳を持っている人も同じハンディーを抱えているので同等に扱ってほしい。病院敷地内の駐車場の半分は療養手帳を持っている患者専用にしてほしい。駐車場無料対象者をわかりやすい大きな字で掲示してほしい。

A)このたびは駐車場の無料券について申し訳ございませんでした。当院では療育手帳をお持ちの方の割引はおこなっておりません。運用が統一されておらず申し訳ございませんでした。今後、割引対象者の見直し、掲示を検討していきます。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。

Q)診断書をお願いして、手続きしていますと約30分弱待たされ受付にまだですかと聞いたところ、手続きもされていなかった。待っている間に同じように診断書を出した人は2分もせずには帰っていった。おこったところ「すみません」の一言もなかった。順番にやっていますと言ったので、他に待っている人は1人もいないのにと言ったらだまっていた。ひどい！

A)この度はこちらの不手際により大変な長い待ち時間が発生したこと、深くお詫び申し上げます。本来であれば、書類の受付時に先払いでの請求のため書類代金をお伝えするべきところですが、金額が不明であったため書類代金を調べる時間を要することをお伝えすることや、あとどのくらいのご案内できそうか等のお声がけを受付時にすべきでした。何も説明せずに長時間お待たせしてしまったことを深く反省しております。謝罪の一言もなかった点に関しましては配慮が足りなかったと猛省しております。

部署内で今回のご指摘いただいた点を深く受け止め共有し、今後同じことを繰り返さないように書類関連の知識の向上とともに職員の案内時の声かけや患者さまに寄りそった接遇の見直しを再度行っていきます。この度は貴重なお時間を頂戴してしまい大変申し訳ございませんでした。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 外来診察が終了し、待合で予約票を待っていました。入院患者さんが車イスで来ておられ呼び出し順番が出ていましたが、だれも案内をしませんでした。1人で自走ができない方でしたので、私が扉を開け車椅子を押して中へ入ってもらいました。扉を開けると先生と事務員は座って様子を見ているだけでした。私も手も足も痛いにもかかわらず、手伝おうともしないのはおかしくないでしょうか？この様子、家族だと思ったといっていました。それでも困っていたら手伝うべきではないでしょうか。私がこのことを伝えるとすみませんとは言っていました。誠実さはありませんでした。家族なわけがない。私は外来、1人は入院Pt、どちらにしても不親切！手が痛くて汚い字ですみません。

A)この度は当方の対応が大変不適切なものとなり大変申し訳ございません。また体調が悪い中お越しいただいているにも関わらず、入院患者様の介助をお手伝いいただきありがとうございます。

患者様の案内や介助は病院職員で行うべきであるにも関わらず、受診にお越しいただいた患者様にお手伝いいただき、またご指摘いただいたにも関わらず、その後の対応も不誠実であったこと、大変申し訳なく思っております。今後は患者様の立場に立った対応ができるよう、職員一同努めてまいります。

大変貴重なご意見ありがとうございました。

Q) 私は今日は血液検査→心電図検査→〇〇科診察の日程でしたが、心電図検査の受付終了後、番号表のQRコードをスキャンし呼出しを待っていたが心電図検査の呼び出しが一向に来なかった。

このQRコードによるシステムは途中の検査は診察とはリンクしていないことが原因と思われる。何回も心電図検査の呼出しがあったが、メールがなかったので迷惑をかけることになった。一連の診療をリンクさせるよう善処願いたい。

最終〇〇科だけのシステムであればその旨記載しておいてもらいたい。患者は複数の診療を受ける場合もあるので。

A)当院のメールによる呼出しシステムは診察の順番に関するもので検査とは連動しておらず、ご不便おかけして申し訳ございません。対応検討させていただきます。診療科を限るものではありませんので、複数の診療科を受診の際でも診察の順番のお知らせ可能ですのでご利用下さい。

貴重なご意見ありがとうございました。