



平成28年9月分

## ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 1週間の入院でしたが、一度も先生から家族に説明なく経過がわかりませんでした。

このたびは、ご家族の方に説明がなく申し訳ありません。  
今後、注意いたします。

あまりにも待ち時間が長いのです。予約は何のためですか？

約2時間予約より遅れているので声を掛けました。

「あくまでも、目安です」とは、、、。

理由として、「急患対応のため」や「調子のよくない方を先に」とかの声があれば皆さん納得できますよ。

席をはずせず、水分をとったりトイレに行くにも困ります。

【ご意見】 もし何の理由もなく、ワープロ等の扱いに時間が必要で待たせているのなら医療事務・秘書が同席して早くすすめる方法もあるのでは？新しく、初めて行う治療があり診察が長引くのであれば、これは全くあてはまりません。

例えば、先月と同じ薬を出します。次回は〇月〇日では、現状処方せんに長くかかりすぎです。待たせる他人(ひと)は失礼です。

何の改善もなく、一行程度の返事を記入しての掲載は不必要です。会議の時にでも議題に出れば幸いです。

不快な思いをおかけし申し訳ありません。

患者さんの状態により診察に時間のかかる方やすぐに終わられる方など様々で皆さん同じようにはすすみません。通常診察だけでも時間がかり予約時間をおしてしまうこともございます。急患対応で遅れる場合には表示をさせていただいております。極力予定時間内に診察できるよう引き続き努力してまいります。必要な診察にはお時間をいただきますことご理解いただきたいと思います。

また、診察をお待ちの間、水分補給やトイレ等で席を外されても結構です。その際には窓口の看護師へ声をお掛け下さい。

今回いただいた貴重なご意見は、今後院内にて協議いたしまして少しでも改善できるように努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 来るたびに外来で1時間以上待たされる。中に入っても待たされ一人でいっぺんに二人は見れないでしょ。もう一人先生をふやしてください。あっちに行き見てこっちに来てみて、そんなんでちゃんと診れているの？！(患者を)バカにするな！

不快な思いをおかけし申し訳ありません。

少しでも早く診察できるように、職員が連携しながら診察室内でお待ちいただいたり医師が移動しながら対応しているところです。医師の増員についても関係機関へ働きかけているところですが、実現に至っておりません。

現状をご理解の上、診察を受けていただきますようご協力をお願いいたします。

【ご意見】 TVカード1000円で(同じ利用時間で)病院によってはBSの番組も見れる病院もありますので、BSも見れるようにしていただきたい。

今年12月から、契約業者の更新に伴い、BSの視聴が可能になります。  
もうしばらくお待ちいただければ幸いです。

平成28年10月末日  
患者サービス向上委員会



人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.

