



平成30年4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】 入退院の際、荷物を運ぶキャリアがあると大変助かると思います。高齢者や一人暮らしの者にとっては福音と思うのですが、、、。  
三次中央病院には設置しておられ、随分と助けられています。

キャリアの整備については、他院の状況を参考にさせていただき、検討いたします。  
貴重なご意見ありがとうございました。

【ご意見】 先日24番スポット受付にて、とても不愉快な思いをしました。  
患者さんに対する対応、言葉づかい、とても横柄な態度、いつもあんな感じなんですかね？少し教育された方がいいのではないのでしょうか？基本だと思えます。  
その前に行った時の人は感じのいい優しい方でしたので。

このたびは、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
所属長より該当職員へは、注意・指導いたしました。

【ご意見】 朝の受付について  
朝8時前に来た人は指定順に席に着き、8時よりその順番で受付機前に並んでいます。その際、「一列に並んで」との声掛けが病院関係者からありましたが、実際に一列で待っていると後ろの方が「空いているから前へ」と二列に並びだしてしまいました。  
受付機の前に停止線や並ぶ方向をフロアに記す等の対応を考えることは全く頭の中に無いのでしょうか？毎日のこと、改善すべき点は多々あると思います。

朝の受付についてですが、二台の受付機の処理時間に差異があるため、一列に並んでいただくようお話しています。「空いているから前へ」と言われたのは並んでいる患者さんからではなかったかと想定されます。

以前、停止線やフロアに記す等検討したり、他施設の状況を視察しましたが、床に記した場合、表示をきれいに保つためにに多額の費用が掛かることがわかり、導入を見送った経緯があります。

昨今、順番にきれいに並んで待つというのは、日本の素晴らしい文化として、日本を訪れた諸外国の方に高く評価されています。

職員からも並び方について、適時説明させていただきませんが、並ばれる際は、前後の患者さんとも連携いただき、皆さんが気持ちよくお待ちいただけるように職員の指示に沿って並んでいただければ幸いです。

平成30年6月 患者サービス向上委員会

