

2024年度

11月患者ご意見・謝辞

10:30の予約で、今12:00です。毎回予約している時間より、90分くらい後になるのは、おかしいと思います。タブレットやライン登録があるので、せめてあと何人とか、教えてほしいです。（目安がほしいです。それに対して文句はいいません。）ずっと待合所にいなければならないのは、辛すぎます。病人ですし。

待ち時間につきましては、ご指摘の通り、順番が表示できる機能が望しいと考えます。次のシステムの改善の際には、検討させていただきます。
今は、案内カウンターでおおよその順番を確認いただき、イートインやラウンジでお待ちくださいますよう、よろしく願いいたします。ご不便お掛けし大変申し訳ございません。

はじめて感じました。検査受付の方のおうへいな態度にびっくりしました。特に言い方、職員の方にも食ってかかるような言い方。他の人達は、とってもやさしく親切ですよ。はじめて経験しました。本当に朝から不愉快な思いで過ごしました。

**職員の態度に大変ご不快な思いをされましたこと、誠に申し訳ありませんでした。
当院では、患者様対応について取り組んでおります。一層の啓発活動に取り組み、今後、このようなご指摘を受けることが無いように、指導して参りますことをご報告させていただきます。**

CT室にブザーの設置があるとありがたいです。

貴重なご意見をありがとうございます。CT装置は薬事法で承認された仕様で製造されたものであり改造はできないことをご理解いただけますと幸いです。CT室内なのか、検査室内なのか、詳しくご教示いただけますと、施設部門と協議検討し、改善に努めさせていただきます。

MRIが、1台故障していたことをその後の診察時、医師から説明を受けました。画像診断室では、予約時間を過ぎても呼ばれず、ただの混雑かと思っていあた。待っている患者には、その場で説明をした方がいいと思う。せっかく機械（呼出機）があるのだから、有効活用し順番までは自由に院内で過ごせるようにしてほしい。私は今日、画像診断室で受付してから部屋を出るまで、1時間55分かかっていた。同じようなことがあったら改善を望みたい。また、自分がどのくらいの呼出なのか、会計のところにあるモニターを設置し表示してほしい。

この度は機械の故障による待ち時間が発生し、大変ご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。
故障のお知らせを受付窓口・待合入り口に掲示しておりましたが、直接お伝えすることができていなかったことが、頂いたご意見で確認できました。投書でお知らせ頂きましたこと深く感謝申し上げます。

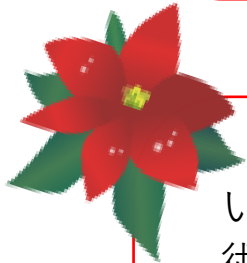
江北駅の方の入口（ローソンのある方）から入って、いつも受付は、1台設置してある所まで行っている。本日、10：30頃到着すると、呼出機カバーが1つもなくなったのかと思い受付機右後ろで話していた2人の制服スタッフに聞くと「なくなったわけではなく、そこにはないだけなので正面口の方へ行ってもらってください。今日はここにあるのをお渡しします。」と言われた。10：30でまだ患者は来るのだから、スタッフが定期的に補充するのが筋だと思う。

この度は、当院スタッフの失礼な対応に大変ご不快な思いをされましたこと、深くおわびいたします。補充状況を確認し、早めの補充でご迷惑をおかけしないよう、指導致しましたことをご報告申し上げます。ご意見を頂きありがとうございました。



「自宅付近の江北ベルクス店前で転倒し、その際、当院のスタッフが、救急車等の手配してくださいました。その際は大変ありがとうございました」とメモを頂きました。

当院スタッフにお褒めの言葉をメモに託していただきましたこと、ほんとうにありがとうございました。救急車が必要であった状態から回復されたご様子が伺えました。わざわざご来院頂きましてありがとうございました。



いつも外来の手洗いをきれいに掃除して下さるスタッフの皆様、ありがとうございます。術後、気持ちが沈んでいる時も大変な作業だと思います。これからもお体に気をつけてがんばって下さい。

今回は、嬉しいお言葉をいただきありがとうございました。患者様からのお褒めの言葉は何よりもうれしい贈り物です。本当にありがとうございました。

タクシーが、病院前に待機していないのは、不便なので改善願います。

待機するタクシーに関しましてご意見を頂きありがとうございました。
常時複数台のタクシーを配置できるようにタクシー会社と契約しておりますが、利用状況により十分でないときがございます。ご要望に関しましては、今後のより良い運営に向けて検討させていただきます。

駐車場代を安くするか、割引券を出して欲しいです。

ご意見いただきありがとうございます。近隣の時間貸し駐車場料金、及び駐車場運営費を勘案し設定しております。改定につきましては、令和4年12月に現行の料金形態に変更致しましたが、ご要望に関しましては真摯に受け止め、今後の検討とさせていただきますことをご報告いたします。

いつもお世話になっております。私は音に対し、敏感でとても怖がり屋です。誠に失礼ながら、当院の呼出機の音が大きくなるさく耳や胸にズキッときます。呼出音が鳴るとドキッと、耳にズキズキ響いてきますたくさんの患者さんもいらしゃいますし、全体的にけっこうな負担となります。音のボリュームを少し下げただけでとことは可能でしょうか。呼出機の使い方が良く分からず、メロディが鳴りっぱなしの方もけっこういらしゃいます。使い方の指導も和せてお願いしたく思います。どうぞよろしくお聞き届けいただけますように、お願い申し上げます。

**この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。
音量につきましてボリュームを下げれば聞こえない方もいらっしゃいますので、なかなか統一した設定にする難しさがあります。再度、音量については呼出機のメーカーに至急確認させていただきますことをご報告申し上げます。**

11月14日に入院、15日に手術と慌ただしく20日の今日、痛みも和らぎ、先生も順調に回復していますと、お言葉を頂き安堵しているところです。スタッフの方々も笑顔が絶えず良好な入院生活だと思えます。入院の関連書類に書かれていたかもしれませんが、手術前日に用意しておいて下さいとタオル、ティッシュなどは事前に用意してありましたが、紙オムツ、パットを用意できていませんでした。手術前の自宅で用意はできそうですが、普段使う物ではないので紙オムツのとれた、20日まで看護師に「オムツありますか？なければこちらで用意します」と取り換える度に問われるのは、私何か勘違いしましたと術後の不安を煽る思いでした。今後、私も気を付けますが、病院で用意する、用意しないを決めて欲しいです。ちょっとした事が患者の不安です。

**この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。
毎回、オムツの有無を確認されるという事は大変ストレスだったと思います。
入院前面談で必要物品の対応をさせていただいておりますが、状態の変化に応じて必要となる物品にも違いがありますので、患者様と十分に調整する必要があります。その旨、担当部署に指導しましたことをご報告いたします。**