

患者さまからのご意見と対応(平成28年5月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H28.5.10	眼科予約票、数ヶ月ですが思い違いもあるので右R左Lも手術の所へ打刻して下さい。	予約票の表示がわかりにくいのご指摘と存じます。当科では、眼科手術の診察時及び手術当日に必ずご本人様と術眼の左右について確認し、左右の間違いないように努めております。左右両眼を治療中の患者さまの場合は左右どちらかの治療か不明瞭でご心配なことと思います。現在は、システム対応しておりませんので、今後はお申し出いただければ手書きで対応させていただきます。
2	H28.5.18	看護師さんの、やさしいことに心がなごみます。頑張ってください皆様によりよくお伝え下さい。 1月には肝臓手術で16Fに入院していましたが皆様のやさしさにふれ、この時より看護師さんの仕事の大変さを認識致しました。17日には患者さんとのトラブルを見ましたが、いろいろな困難に遭遇することがありますが頑張ってください。応援しています。	ありがとうございます。みなさまに喜んでいただけるよう、さらに努力いたします。
3	H28.5.18	初診受け付けで”5”にいた女性 番号を呼んでおられ 私はその番号ではなかったのですが、「番号違いますが受付いけますか？」とたずねると、けげんそうな めんどくさそうな顔で「え?!」とにらまでた。他の受付の方は、ていねいに笑顔で対応されているのに、その人の対応は本当に嫌な気持ちになりました。少しポツチャリした感じの女性です。(名前みえず)	このたびは、初診受け付け窓口で不快な思いをお掛けしてしまいまして誠に申し訳ございませんでした。言葉づかいか口調について、再度指導させて頂きました。今後は、さらに患者さまの気持ちや立場に立った対応を心がけてまいります。申し訳ございませんでした。
4	H28.5.19	Aと看護師 血抜くのヘタで3回も取られた。あやまりもしない。へたくそは血とらすな	痛い思いをおかけし、申し訳ございません。担当した看護師を含め、採血スタッフ全員に頻回の採血になったときは誠意をもって謝るよう指導しました。採血の際に、不具合がございましたら、お申し付けください。ご意見ありがとうございました。
5	H28.5.23	4年くらいA先生にかかっていますが、予約が9:30、予約前や朝9:00に来て11人待ちで1時間半とか待たされます。こどもはそんなに待てないので、ついつい2~3回に1回しか受診に連れてこれません。なんのための予約なのか予約わくに一体何人入れていますか？ 枠内の人数を減らすなどに改善して欲しいです。	長時間の待ち時間のため、大変ご迷惑とご負担をおかけして申し訳ありません。受診希望の方が多く、また不調のための予約外診療される方など、結果的に予定人数以上の方が受診されることが多く、数ヶ月前から予約いただいております方々にご迷惑をお掛けする事態となっております。ご指摘のとおりであり今後、受診人数の制限などを含め、改善策を検討いたします。ご理解いただきますよう、お願いいたします。
6	H28.5.24	計算窓口の対応をもう少し丁寧に早くしてほしいです。	患者さまには、お会計時にご不快な思いをかけたし、誠に申し訳ありません。今回いただいた貴重なご意見をもとに、より患者さまの立場に立ったご対応が出来るよう、改善してまいりますので、ご理解いただけますようお願い申し上げます。

患者さまからのご意見と対応(平成28年5月)

No	年月日	内 容	対 応
7	H28.5.30	本日、サンマルクカフェで医師数人が白衣のまま利用されました。白衣の意味はご存知ですか？院内の感染対策はどのようになされていますか？非常に気分が悪かったです。	今回の件で、ご気分を害され、申し訳ございませんでした。白衣のままではなく院内感染対策として予防衣を着用させております。また手指洗浄や消毒の徹底についても年2回、全職員を対象として研修を通じて行っております。白衣が汚染されていたものと誤解されているように院内感染対策をどのように実施しているかは、今後周知してまいります。ご意見ありがとうございました。
8	H28.5.31	地下MRI 31番受付の女性の方、態度が悪いです。患者に対して市大病院の方はみんな優しい方ばかりなので残念です。	このたびは、大変不愉快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。患者さまに安心して検査を受けていただけるように、丁寧な対応を心掛けるよう指導、徹底いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。