

虹の箱「みなさんの声」4月利用委員会検討分

<p>ご意見 外来にて</p> <p>「風邪の人はマスクをするように。ない人は買って付けるように」と言われましたが、どこにも注意表示はありません。 咳もなく咳エチケットができる者にも必要なら、入口に表示し、マスクは入口からつける必要があると思います。</p>	<p>回答</p> <p>マスクについてのご意見ありがとうございました。 マスクをつけて頂くための説明やご案内が、丁寧ではなかったのかと推察します。 ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 マスクの自動販売機の場所の案内については、1階の風除室、受け付け機、3階のマスクの自動販売機あたりに掲示をしています。 咳エチケット案内の掲示や、販売機の追加設置について検討いたします。</p> <p style="text-align: right;">（ふれあい診療所 看護師長 川本恵）</p>
<p>ご意見 本館屋上にて</p> <p>屋上の長椅子が壊れています。取り替えた方が良くと思います。 今は寒いですが、これから暖かくなれば日光浴で使用する人も居ると思います。</p>	<p>回答</p> <p>巡回時に見落としておりました。申し訳ございません。 状況を確認し、新しい長椅子を設置させていただきました。 ご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（事務次長 高橋光一）</p>
<p>ご意見 電話にて</p> <p>乳腺科に検査の予約をした際の電話対応（口調や言葉使い）が良くなかった。</p>	<p>回答</p> <p>乳腺科予約電話でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 言葉足らずな為、柔らかで優しい対応でなく、不親切な対応になったように感じました。 乳腺科の予約希望の患者様が多く、電話の問い合わせが多い事、その為検査の予約が入りにくいこと等で丁寧な対応ができなかったと推察します。 業務が大変なことは、患者さまの対応に影響してはいけません。しっかりとした説明、コミュニケーションも大切です。 患者さまへの対応や説明、コミュニケーションについて今一度振り返りをしたいと思えます。 ご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（ふれあい診療所 看護師長 川本恵）</p>
<p>ご意見 内科外来にて</p> <p>皆の前で病気を聞かれるのは困る。</p>	<p>回答</p> <p>聞き取りについてのご意見ありがとうございました。 プライバシーに配慮が出来ず、申し訳ありませんでした。 以前も同じようなご意見を頂き、プライバシーに配慮しながら問診の聴取をするよう心掛けていました。 問診聴取が出来るようなスペースを設けていない、またスペースを確保できない状況にあります。 待合に患者さまが多ければ、さらに配慮が難しい状況もあると思いますが、現状で出来る配慮を心がけていきたいと思えます。</p> <p style="text-align: right;">（ふれあい診療所 看護師長 川本恵）</p>

<p>ご意見</p> <p>現在ふれあい診療所へ通院しています。予約時間に診察していただき、順調に終了していますが、会計ですごーく待たされます。最低でも15分以上、何年も前から少しもよくなっていません。待っている間、また気分が悪くなります。長時間待たせないでください。何とかしていただきたいです。やっとな支払いが済んで、また薬待ち。病人には耐えがたいことです。会計、支払いを早くしてください。</p>	<p>回答</p> <p>会計の待ち時間につきまして、ご迷惑をおかけいたしました。深くお詫びいたします。入力・会計の職員は通常5～6名体制で入力しており、極力お待たせをしないように努力しておりますが、診療単位が多い曜日の場合、会計が集中しご迷惑をおかけする状況が発生しております。今後、更に迅速な会計をするためにどのような手段があるのか部署で検討いたしております。この度は貴重なご意見を頂戴いたしましてありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">（ふれあい診療所 事務課長 植田淳子）</p>
---	---

<p>ご意見</p> <p>会計の待ち時間がすごく長いと思います。これでは疲れます。他の病院の様に、自動支払機の導入を考えてもらえませんか。費用は掛かると思いますが、是非検討してみてください。</p>	<p>回答</p> <p>この度は会計の待ち時間につきまして、ご不快な思いをさせましたこと深くお詫びいたします。入力・会計の職員は通常5～6名体制で入力しており、極力お待たせをしないように努力しておりますが、診療単位が多い曜日の場合、会計が集中しご迷惑をおかけする状況が発生しております。ご指摘いただいた自動支払機につきましては、以前検討した経緯がございますが、費用・運用面の観点から、当院での導入は現時点では困難である事をご理解ください。今後、更に迅速な会計をするためにどのような手段があるのか部署で検討しております。貴重なご意見を頂戴いたしましてありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">（ふれあい診療所 事務課長 植田淳子）</p>
---	---

<p>ご意見</p> <p>外来患者用の駐車場に職員が駐車しており、本来利用される患者さんが使用出来ない。（特に本日のように雪が残っている日は特に）職員に今一度外来患者用駐車場を使用しないように徹底してください。</p>	<p>回答</p> <p>頂いたご意見にありますように、降雪により職員駐車場に止めることができなかった職員の一部が、外来駐車場を使用していたようです。外来駐車場を使用している職員がいた際は、都度注意をしたり、不定期ではありますが全職員向けに注意喚起を行ったりしていますが、今後も継続していきます。但し、準夜勤務者（16:30-深夜1時勤務）、受診のために来院した者、緊急呼び出しのあった者（該当業務終了後は速やかに移動させることが条件）等には外来駐車場の使用を許可しております。ご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（事務次長 高橋光一）</p>
---	---

<p>ご意見</p> <p>ファッションリングをしている医療スタッフがあります。結婚指輪はOKだと思うが、ファッションリングを数個付けての勤務はいかがかと思う。ファッションリングをするのなら、プライベートな時間にすべきでは。そういう手で患者に医療行為をしてもらうのは、あまり気持ちのいいものではないように感じる。命を預かる仕事なのでプライベートと仕事のけじめは他の業種以上に節度を持つべきと思うのはいけないことでしょうか？緊張感がないように感じますが…。</p>	<p>回答</p> <p>当院を利用していただきありがとうございます。先日は大変不快な思いを患者様にさせることになり、申し訳ありませんでした。病院で働くスタッフである以上、清潔感、安全性、動きやすい服装は当たり前のことだと私も思っております。この度の投書をいただきましたので、さっそく病院全体に内容を周知し、身だしなみを徹底いたします。これからも皆様に当院を気持ちよく利用していただけるように、院内スタッフの接遇教育を継続していきますが、お気づきのことがありましたら、ぜひご指摘をよろしく願いたします。投書をいただき、ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（スマイルアップ委員会 事務局）</p>
--	---