

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（8月）

NO.	種別	投書内容	回答
1	提案・要望	外来B受付窓口の列の並び方が、自動扉前や周辺にかけて通路をふさぎ、歩行や車いす移動の妨げとなってしまっています。私の後に並ばれている方にはそのような状態になった際に、声をかけさせていただき、その後皆さんが協力してくださり、通路、出入り口をふさがないように並んでくださいました。	ご意見有り難うございます。受付が混み合う場合などは、その都度お声掛けさせて頂き、通行の妨げにならないよう注意してまいります。
2	提案・要望	血圧測定器の周辺に消毒薬が用意されていないため、持参している除菌グッズを使用しています。またコロナウィルス感染者が増えていますので気がかりです。	手指消毒薬につきましては、各受付に消毒薬をご用意しておりますのでご利用下さい。
3	病院職員に関すること 委託職員	毎日会計待たせすぎ。30分待ってる。それを言う「混んでるんです。」と怒り気味に言われました。改めてください。	この度は会計窓口において不快な思いをお掛けし、大変申し訳ございません。診察室への確認や事務的確認等でお待たせする場合には、患者さんへのお声掛けを行うよう徹底して参ります。言葉遣いにつきましても混雑時は大きな声で対応することもあります。再度指導いたしました。貴重なご指摘をありがとうございました。
4	病院職員に関すること コメディカル	診察時間が9：30という事で、採血の結果に小1時間かかるため8：30に採血の受付をしましたが、9：30まで待たされました。先月もそこそこ待ちでしたが不満の出るほどではありませんでした。待っている間観察していると、9時までは3人でローテーションしている様子で、9時を過ぎると5人でローテーションしていました。特に3人の場合遅々としてイライラするほどです。事前に明日は採血者が時間集中するのが分かるはず。フレキシブルに担当者増やすなどの対応を考慮してください。採血の1時間待ちはつらいです。	このたびは不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。ご指摘頂いた日の状況を振り返ってみました。前週に台風の影響で採血が翌週になった患者さんもおられ、混雑となった一因と思われました。人員につきましても1名の欠員状態でしたが、9月から1名を補填し、改善を図ります。また、採血される患者さんの人数の把握ですが、当日の依頼もあり、前日までに採血患者数の把握は難しい状況でございます。今回のご意見を真摯に受け止め、採血待ち時間の短縮に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
5	病院職員に関すること 看護師	23-24日にお世話になった患者の家族です。無理難題を言ってばかり、聞き分けがなく申し訳ありませんでした。提案ではありませんが謝罪の気持ちで書きました。ご迷惑をおかけしましたが、今後何かありましたときにはよろしくお願ひしたいところです。本当にすみませんでした。	入院や治療に際して不安や疑問などございましたら、遠慮なくお声掛け下さい。今後も患者さんのお気持ちに寄り添えるようにスタッフ一同努めてまいります。ご意見ありがとうございました。

6	病院職員に関すること 委託職員	会計の方の態度がいつも悪く、いい印象がありません。先生や看護師さんたちはみんな良い人なので残念でなりません。忙しいとは思いますが、もう少し態度を改めていただきたいです。	この度は体調の悪い中、会計窓口の態度について不快な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 接遇に関して院内ラウンドによる指導等も行っておりますが、指導不足がありました事をお詫び申し上げます。今回頂いたご意見を真摯に受け止め、全職員に伝えて指導致しました。今後はこのようなことが無いよう、患者さんの立場に立って、親切で丁寧な対応ができるよう、接遇改善に努めて参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。
---	--------------------	--	---