

利用者の声

①小児科の先生のパソコンの待ち時間、我が子は

30分とあったけど1時間以上待っての診察。

15:00に来た子は15:30には診察終了。

とても嫌な一日だった。またくるかと思うと憂鬱だ。

②症状により順番が変わるようでしたが、明らかに

我が子が他の子よりずっと遅く待ち時間が長く、

不快でした。

どの症状が早いのか、ダウンの子が早い子か教

えて下さい。

病院からのお答え

ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。

診察の待ち時間に関しては、当日の他院からの紹介

や、患者様の状態を考慮し、受付の順番が前後する

ことをご理解ください。

しかしながら、受付の順番が変わることや待ち時間

が長くなってしまったことへの説明が不足してありまし

た。

今後は、お待ちいただいている方にご理解いただけ

るよう、ご案内させていただきます。

利用者の声

自分の母の血液検査の際のことでした。

いつもいる方でした。

右手を血液をとって頂いた時にお母さんが

「痛くないようにね」と言ったり、いつも口に出して

言うんですが、たまたま右手がふるえてるのを

私(娘)が気がつき言うと、その方は「まるで私が

悪いみたいじゃない」と言いました。

そういうつもりで私は言ったのではないのに……

(はらがたちました)

2012年 10月 1日 記入
2012年 10月 1日 回収

病院からのお答え

いつも当院をご利用いただきありがとうございます。
す。

この度は不用意な言動により、気分を害されましたこと大変申し訳ございませんでした。

業務優先になり、優しい思いやりの気持ちが薄れておりました。今回の言動を深く反省し、今後の業務に活かしていきたいと思っております。

利用者の声

外来受付(窓口)で保険証と診察券を見せて
再診受付をしてもらったとき、渡された受付票
には「しばらく保険証の確認を行っていません」
と印刷されています。

機械のほうの都合でこうなっているのだとは
思いますが、目の前で保険証を確認してもらった
ばかりなので、ちょっとこれはおかしいと思います。

2012年 10月 3日 記入
2012年 10月 9日 回収

病院からの答え

ご意見ありがとうございます。

対応手順が受付を行ってから保険証確認を行った
ため、「受付票」に保険証未確認のメッセージが印
字されてしまいました。

今回の事例を防止するには保険証確認を行っ
てから受付をすればメッセージは印字されませんが、
この事実にはスタッフも意識が薄かったと認識し反
省いたします。

今回のご意見をいただき検討した結果、効果を
考慮しメッセージの印字は削除いたしました。

今後とも、毎月の保険証確認にご協力をお願い
いたします。

利用者の声

今日は朝から胃カメラの検査を受けました。

とても不安でしたが先生はとても上手で、どうにか無事に終わりました。

その後の説明もとてもいねいでわかりやすく良かったです。検査中もかなり不安でしたが、付き添っていただいた看護師さんたちがとても親切で安心して受けることが出来ました。ありがとうございました。

2012年 10月 3日 記入
2012年 10月 9日 回収

病院からのお答え

温かいお言葉ありがとうございます。

日頃より安全・安心して検査が受けられるよう努力しておりますが、このようなお声を聞かせていただき、大変励みになります。

これからもより安全・安心がお届け出来るよう努力していきたいと思っております。

利用者の声

・うんちが出たと言ったら舌打ちされた。

・いつも看護師さんからあいさつない。

病院からのお答え

この度は不愉快な思いをさせてしまい大変申し
訳ございませんでした。職業人としてこの様な態度
を反省いたします。

今後この様な態度で接することのないよう、再度、
教育・指導を徹底していきたいと思えます。

2012年 10月 3日 記入
2012年 10月 9日 回収

利用者の声

室内テレビ見る角度にて画面がおかしい

ベッドにて見ると特におかしい

立って見るとよく見えるときもある(前々から)

病院からのお答え

ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。

設置されていますテレビは画面を見る角度が一定の範囲を超えますと色ムラが出て画像が鮮明ではなくなります。利用者様がテレビを見る状態(体勢)に合わせて床頭台のアームを動かしてからご覧いただきたいと思います。

なお、床頭台・テレビ・アーム共に新しく導入したばかりで動きが少し固いものもございますが、動きが馴染むまでご了承ください。

2012年 10月 16日 記入
2012年 10月 25日 回収