

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-40

| ご提言要旨 設備                     | 回答 患者サービス課   |
|------------------------------|--|
| <p>外来用のWi-Fi（無料）があれば助かる。</p> | <p>このたびは、外来エリアの利用環境に関するご提言をいただき、ありがとうございます。</p> <p>現在、当院外来エリアにおけるフリーWi-Fi環境の提供は行っていないため、提供する規模によっては、新たな機器等の整備も必要となります。</p> <p>また、不特定多数の方の利用が見込まれる場合でのフリーWi-Fiの問題点としては、利用される方の個人情報の漏えいに関するトラブルも考えられるため、ある一定のセキュリティ対策等の検討も不可欠なものと考えています。</p> <p>これらのことから、ご要望に直ちに應じることができませんが、引き続き、環境整備向上の一環として検討してまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。</p> |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-41

| ご提言要旨 診察 / 接遇  | 回答 診療部 / 看護部   |
|--|--|
| <p>先日実母が入院し、退院後のお薬が当日の朝までしかありませんでした。さらにそのお薬が調剤薬局に在庫が無いものでしたし、対応も遅くお昼は過ぎました・・・余裕をみて出していただけたらと思います。入院中も荷物の受け渡しもルーズで守衛さんが確認し、病棟までいきましたが、誰一人もいなく、気付かずに去っていく看護師？さんもいましたので、部屋まで荷物を届けたら注意を受けましたし。</p> <p>担当の〇〇〇〇〇主治医先生もお話ししますと、日々にちを守らなかつたり。実母も先生を変えて欲しいと言っています。</p> <p>前の、〇〇〇〇も同等です。なので転院希望しようかと考え中です。対応があまり良くないです。患者家族を助ける所ですよ？あまり伝わってきません。</p> | <p>この度は、退院時のお薬の処方に関しまして、ご不便をおかけしましたこと心よりお詫び申し上げます。</p> <p>退院時のお薬は21日分処方され、今回退院後の次回予約日はお薬がなくなる当日が受診日だったと思います。退院される時に、病棟薬剤師又は病棟看護師より次回受診日にお薬が切れることの説明が不足しており心配されたことと思います。今後は、主治医・薬剤師・看護師で情報共有していきたいと思います。通常、受診の予約はお薬がなくなる当日又は翌日に次回予約日をとる必要があると思われるので、次回から診療予約や処方日数の調整は主治医や外来看護師と相談して頂けたら幸甚です。</p> <p>貴重な御意見を有難うございました。</p> |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-42①

| ご提言要旨 その他  | 回答 総務企画課   |
|--|--|
| <p>人員配置についてです。</p> <p>1 階フロアで、入り口、会計機前、血圧計横での人数は必要ですか。まとめることできる気がします。人員を減らし、AI 導入と言われる時代です。他の病院では、眼科と〇〇の受け付けをまとめていました。当院よりも大きい病院でしたが。</p> <p>受け付け前で並んで待っている患者さん（今朝は4名）がいました。ここに人員を配置して欲しいです。</p> | <p>このたびは、人員配置に関するご提言をいただきありがとうございます。</p> <p>ご指摘いただきました人員につきましては、</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 入り口 来院される患者さんに対して、受付方法、診療科の問合せ、マイナンバーカードの取扱い等</li><li>② 会計機前 自動精算機の取扱い案内</li><li>③ 血圧計横 薬剤師会からの派遣による院外処方箋受付、調剤薬局へのFAXを用いた処方箋の送信等</li></ul> <p>等、それぞれの役割に応じて配置しており、これらの人員を減員又は移動しますと、患者さんに直接影響が生じサービスの低下を招くことが危惧されます。</p> <p>したがって、現段階では減員や配置転換を行う予定はないものの、入り口の担当と会計機前の担当に対して、受付前の混み合った状況等を察知し臨機応変な対応をとることを心がけるよう指示をいたしました。</p> <p style="text-align: center;">↓ 次項へ続く</p> |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-42②

| ご提言要旨 | その他 | 回答  | 総務企画課 |
|-------|-----|---|-------|
|       |     | <p>今回のご提言について、1階フロア及び2階外来をご利用される方ならではのご意見であり、鋭敏な視点でのご指摘と解釈させていただいており、今後は、2階外来前の配置を含めて、患者さんの利便性が低下しないことを第1条件とした配置数、配置場所等の調査検討を継続したいと考えています。</p> <p>貴重なご提言をありがとうございました。</p> |       |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-43

| ご提言要旨 接遇  | 回答 患者サービス課   |
|---|--|
| <p>検診を受けたがせっかく早く終わるように受付番号をはやくとったり健診項目も全て1番で終わったはずなのに、こういった手続きや処理があるのか診察前になって2番になった。なんの説明もなく、いちばん最初に受付番号1番で全て項目を終わらせたのに『番号前後しますね』でひとつ遅くされた。理由がなにかあるのでしょうか？先着順を重んじるべきです。</p> | <p>この度は、診察の順番待ちの件で、不快な思いを与えてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>当院では、健康診断に来院されましたら、最初に番号札をお取りいただいています。原則は、この番号札の順番に従って診察等を実施させていただく運用としています。</p> <p>しかしながら、オプション検査等の関係によって、午前からご来院の受検者の方が午後の診察にまで及んだ場合、午後の1番札の方よりも先に診察をさせていただくこともあります。</p> <p>今回の件は、このようなことが生じたのではないかと推測しますが、十分なお説明が行えていなかったことに対し深くお詫び申し上げます。</p> <p>この度の貴重なご提言を基に、今後は、より適正な案内業務に努めてまいります。</p> |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-44①

| ご提言要旨 設備                          | 回答 総務企画課   |
|-----------------------------------|--|
| <p>内科の、身長、体重測定器をもっと早く動かしてほしい。</p> | <p>このたびは、身長体重計に関するご要望をいただき誠にありがとうございます。</p> <p>ご要望にお応えする前に、この文面から想定される2つの観点からの回答をさせていただきますのでご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>まず、第1点は、この装置の起動時間に対するご要望と想定しお答えします。</p> <p>当院が7時30分から受付を開始することで、患者さんが診察室前でお待ちになるのは8時前からとなることも少なくありませんが、一方で、この装置のスイッチを起動するのが8時30分近くとなり患者さんにとって時間差が生じるため、装置の起動時間を早めてほしいとのご要望と推察しました。</p> <p>この件に関しましては、内科で勤務する職員が8時にスイッチを入れることで対応したいと考えています。</p> <p>次に、装置の動作を速めてほしい等の、装置の性能自体に対するご要望と想定しお答えします。</p> <p>↓ 次項へ続く</p> |

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-44②

| ご提言要旨 設備 | 回答 総務企画課   |
|----------|--|
|          | <p>測定速度については、納入業者に確認を行ったところ、速度を調節する機能が備わっていないとの回答でした。</p> <p>したがって、現有機器では、ご提言者のご要望にお応えすることができないことをお詫びしつつ、次期更新時には、測定速度を重視した機器の選定を行いたいと考えています。</p> <p>いずれにいたしましても、患者さんの目線での極めて的確なご要望であり、今後ともこの装置に限らず、皆様からのご要望にお応えしたいと考えていますので、ご理解ご協力をお願いします。</p> |