

開封しました ほほえみポスト



2018年7月～9月 小豆沢病院利用委員会

2018年7月から9月までの3ヶ月間で、13通のご投書をいただきました。ありがとうございました(同じ趣旨のものはまとめさせていただいています)。

この内容は外来のディスプレイで放映しているほか小豆沢病院のホームページにも掲載しています。

ホームページでは過去約1年分をご覧いただくことができます。www.kenbun.or.jp

改善に関わる投書

●外来に受診をされた患者様から

木曜日は外来受付が大変込みます。8時15分には座るところも無く、人が立っている時もあり、小さな子ども連れの方は大変です。職員の方の誘導が必要だと思っています。ピンクの椅子のほうに矢印を付けて欲しいのと、受付時間を5分でも早くして欲しいとの声があります。大きな声で怒鳴ったりしています。職員の気がきかないという声もあります。多くの待っている人が気持ち良く待てるようにしたいです。私は2ヶ月に1度受診するために8時15分に来ています。いつもいっぱいです。椅子に貼ってある番号の数を増やしてください。

●外来に受診をされた患者様から

受付の順番待ちがわかりにくい。郵便局のように到着順に番号が出る機械にしてはどうでしょうか。親切な人がいて教えてくださる時は良いが、黙って座っていて困ることがあります。早急にご検討ください。職員の対応は丁寧で感心しています。

(回答)

外来の受付において、受付の順番がわかりにくいことや、混みあっているさいの案内について、ご迷惑をおかけすることになり申し訳ございませんでした。

分かりやすい受付のあり方の検討をはじめ、丁寧な案内をおこなうことなど、患者様の立場にて利便性を高められるよう、今後の課題として検討をすすめてまいります。

●外来に受診をされた患者様から

いつも大変お世話になっています。親切な診療で感謝しています。9時半の予約で参りましたが、1時間以上待ちました。多少の余裕は持って来ましたが、次の予定もあり大変です。予約の場合は30分程度の待ち時間でできるようにしていただければと思っています。検討をよろしく願います。

(回答)

予約をしていた時間から1時間もお待たせすることになり、申し訳ございませんでした。ご指摘のあった科目につきましては、時間どおりにすすめられるよう、予約件数を実態にあわせて縮小・変更させていただきました。引き続き、患者様の利便性を高められるよう、検討をすすめてまいります。



●入院をされた患者様のご家族の方から

いつもありがとうございます。

父は食欲がやっと出てきました。病院のみな様のおかげです。ありがとうございます。朝・昼・晩の献立が、病状にあわせてきざまれ、細かくしている食事のためわからず、とても残念がっています。お忙しいとは存じておりますが、献立表が読めるか分かるようにしていただけると、ありがたく存じます。勝手にすみませんが、お考えいただけると幸いです。

(回答)

ご指摘ありがとうございます。また、入院中の楽しみである食事内容を分かりやすくお伝えできておらず、申し訳ありませんでした。表示など、ご案内方法の工夫について検討をすすめてまいります。

●外来に受診をされた患者様から

外来担当医師の変更が多いように感じます。ずっと診ていただいた眼科および、皮膚科の先生方が変わりました。

(回答)

当院では、整形外科、眼科、皮膚科、泌尿器科等の外来診療科については、他の医療機関等のご協力もいただいて開いています。そのため、一定期間で担当医師が変わることがあります。ご理解をお願いいたします。

なお、当院では医学部卒業後に当院も含む施設での初期研修に参加をしてもらい、地域の中で研修を積んで常勤医師となっていく道筋を中心に医師の確保をすすめています。地域医療に熱意のある医学生さんをぜひご紹介ください。

ご評価をいただいた投書

●病院を利用された方から

本日、大きなエレベーターを1年ぶりに乗る機会がありました。今までとは様子が違い、発信も停止もスムーズ。ガタンゴトンがなく、立っている人だけではなく、ストレッチャーに横たわっている方、気分が悪く体調のすぐれない方等々、安心して移動する事が出来るようになり、「良かった！」と思いました。これからも快適な空間、安心感の持てる病院を目指してください。

●入院された患者様から

看護師や助手の方に良くしていただきました。早めに退院することができました。いろいろとありがとうございました。

入院して4ヶ月お世話になりました。毎日皆様に良くしていただき感謝しています。ありがとうございました。

