

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>スタッフの皆さん、良い人ばかりです。</p>	<p>40代 男性</p>
<p>9月17日(土)救急外来を受診しました。 大変混雑する中、迅速に対応していただき、ありがとうございました。 担当して下さった先生方、看護師さんの思いやりある温かいお言葉にとても救われました。 本当にありがとうございました。</p>	<p>30代 女性</p>
<p>本日外来を受診させていただきました。 案内の看護師さんの対応がとても丁寧でした。とても気持ち良かったです。 以前〇〇〇〇病院に入院していたとき、看護師の対応がひどかった。タメ口、子供に話すような感じでひどかった。その師長もてきとうで同じくひどい。市民病院を見習ってほしいです。 市民病院の温かい対応ありがとうございました。</p>	<p>70代 女性</p>

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>外来には様々な人が来られます。年配者であれば、耳の遠い人も来られています。私は付き添いでしたが、家族が受付(再来窓口)で冷たい対応をされているのを見て悲しくなりました。忙しいのは理解しますが、体に不安を持つ患者に対する対応だとはとても思えません。みんなが明るく希望を持てる病院であってほしいと思います。</p>	<p>このたびは、受付の職員の対応にて不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。常日頃より、窓口での対応につきましては、患者さまに心配りを行うように心がけているところではございますが、様々な方が来院されることを常に念頭に置き、お一人お一人に対し丁寧に、寄り添った対応を心がけてまいります。</p>
<p>救急で来たら、どこに行けばいいのかわからず、救急会計窓口で聞くと、「黒いボタンを押したらいいんよ」と言われ、対応の悪さに少し戸惑った。</p>	<p>このたびは、救急会計窓口での対応にて不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は丁寧な説明を心がけるとともに、患者さまの気持ちに寄り添った対応をしてまいります。</p>
<p>事務について不親切だなと感じるところがある。「限度額認定証」についての説明が不足していたり、学校に出す書類に日付と病院名の印を押してほしいだけなのに数週間待たされたり。(他の総合病院ではその場で押印していただけた)事務のシステムをもう少し簡潔にしていきたいと思います。</p>	<p>このたびは、受付の対応にてご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。ご指摘のありました「限度額認定証」の説明の件につきまして、今一度職員に対し研修を行い、説明に漏れがないよう徹底してまいります。また、書類の作成につきましては、当院では全ての書類を一旦お預かりしてからのお渡しとさせていただいております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>書類の受付係に一言。今回、労災関係の書類の件で3回来院しました。1回目は書類等の日付の件で受付できない。2回目は本人でなければ委任状があるので書類に書いてきてくれと。3回目にやっと受付できたのです。最初に本人でなければ委任状、印鑑、身分証明書など必要なものを説明してほしいものです。</p>	<p>このたびは、書類申込窓口での説明が不十分であり、ご迷惑をおかけして、申し訳ございませんでした。当院では、本人さま以外が書類のお申込やお受け取りをされる際には、委任状が必要となります。初回の来院時での説明が不十分であったため、何度も足を運んでいただくこととなり、申し訳ございませんでした。今後は、書類手続きの際に必要なものに関して十分な説明を心がけてまいります。</p>
<p>「学校保健ガイドライン」、「感染症ガイドライン」は、小・中学校は同一のものを基準としており、小学生だけ入院患者のお見舞いができない、病棟にすら入れないの理解しかねる。このような基準を設定した理由をホームページ上に明記してほしい。もし、「おとなしくしてられないから」などの理由であれば、それは個人差があるので意味はない。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。新型コロナウイルス感染症の流行以来、当院では医師が認めた場合を除き小学生以下のお子さまの面会をお断りしている状況です。入院中の患者さまの中には、免疫力が低下し感染症にかかりやすい方もいらっしゃいます。そのような患者さまを守るためにも面会制限を設けています。新型コロナウイルス感染症は5類移行後もその感染力が下がったわけではなく、新型コロナウイルス感染症の発症を予防する効果としてワクチン接種が有効であるとされています。しかしながら、日本小児科学会によると11歳未満はワクチン接種に制約があること、無症状患者が多いことが示されており、このことから当院では小学生と中学生をわけて対応させていただいております。患者さまやご家族の皆さまにはご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、引き続きご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>