

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
子供の頃からお世話になって、今は両親もお世話になっています。 皆さんとても優しくありがたいです。	50代	女性
不本意ながら案内票の手続きをしようと診察券を探すけれど、忘れてきたことに気づいた。 慌てて受付に行き係の方に事情を説明し、現在どこの科に通院しているかを説明したところ、氏名と生年月日を聞かれ、少しお待ちくださいと言われました。その後2～3分ほどで案内票を作成していただきました。 係の方本当にありがとうございました。ご親切身にします。	80代	-
透析患者です。早朝2時頃、胃の激痛のため目が覚めました。 その状態をI看護師さんに説明したところ、忙しいなか先生に取り次いでいただき、早速先生が透析中に診察してくださいました。そして薬を処方してくださいました。 あまりにもスピーディーに診察していただき、ありがとうございました。先生、看護師さんに感謝申し上げます。 2日目に回復しました。	80代	-

「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
はじめて市民病院を紹介受診しました。ボランティアの方が、丁寧に誘導してくださり、紹介受付窓口で手続きをして、21番で呼びますとピンクのラミネートされた番号札を渡されました。紹介受付の事務の方、お忙しかったのか、とても慌てて受け付け業務をされており、何かあったのかと思うほどでした。 そして、手続きを終えた方を呼ぶときに、「お名前ですみません」と前置きをして名前で呼ばれました。個人情報の観点から、患者が名前で呼んでくださいと希望した場合と、番号で呼んでも来られない場合は名前で呼ぶのは分かりますが、何のために番号があるのかと思いました。何で名前で呼ぶのか確認すると、番号札が入れ替わっていたらいけないのではとの回答でした。番号札が入れ替わるような手続き作業をされてるのか不安になりましたし、何のための番号札なのでしょう。 名前で呼んですみませんと前置きするということは、名前で呼ばないというルールがあるのではと思いました。採血室等や検査も名前で呼ばれたので、待ってる方の中に知り合いがいたら嫌だなと思いました。番号で呼んだ上で名前を確認するのなら分かりますが。	このたびは、患者さまを不安な気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。 現在当院では、各検査部門を除いたすべての窓口で「番号」で呼び出すよう取り組んでおりますが、この日は連携紹介の患者さまが大変多く、窓口の職員が通常の対応ができず、お名前でお呼びしたようです。 今後は、患者さまが多い場合にあって、通常の対応を行えるように職員の体制を整備してまいります。 また、検査部門の呼び出しについても、番号での対応ができるよう検討してまいります。
受診後の計算が遅い！	このたびは、会計にてお待たせし、大変申し訳ございませんでした。 通常、会計処理は、案内票を出された患者さまより順次処理を行っておりますが、診療終了時間が重なる時間帯は処理が集中し、どうしてもお待たせしてしまうことがございます。また、診療内容の確認が必要な場合は、確認に時間を要することもあり、順番が前後したりすることもございます。極力お待たせすることのないように心がけているところではございますが、お気づきの点などございましたら、ご遠慮なくお申し出ください。 今後も待ち時間解消にむけて努めてまいります。
予約票に全部の予約を入れてほしい。前は入っていたのに嫌がらせですか。患者ハラスメントです。早く入れてください。不親切です。	このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。 以前、請求書と一緒にお渡ししておりました予約票は、文字が小さく、行数も少なかったため、見えにくいというご意見を多くいただき、現在の予約票へ変更した経緯があります。 現在の運用では、診察が終わりましたら次回の予約日の説明のため、各診療科で予約票をお渡ししていることから、1つの診療科のみの予約表示となっております。そのため、複数の診療科に掛かる場合は、予約票が複数枚となってしまいます。ご理解いただけますと幸いです。