

ご意見内容に対する対応・回答について

令和6年4月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>各科、横の連携がなく、患者への配慮が不足している。 入院前の検査で退院したが、事前に聞いていない尿検査の実施。 しかも尿検査はここで出来ないので、2Fへ行けとのこと。 検査が全て終了して先生の診断を待っていたが、検査結果が出なく、約2h待ち。 なぜ、だれも「検査結果が出るまで3時間程度お待ち下さい」も言えないのだろう。 事前に言ってくれば、待ち時間のイライラも少なくてすむ。</p>	<p>ご負担をおかけし申し訳ありません。 ご意見をスタッフ間で共有し、説明不足など患者さんへの対応について改善に努めてまいります。</p>
2	<p>診察待ちに時間がかかり、そして最後の会計にも時間待ち。 会計システムを改善願いたい。〇〇大学病院は待ち時間が殆んど無しです。 それも25年以上前から、どうして医大は遅いのか改善を切望致します。</p>	<p>ご負担をおかけし申し訳ありません。 会計の時間待ちの改善につきましては、現在、機器改修等の検討を行っております。 また、外来受診患者数が多いことが混雑の一因と認識しております。 高度な医療を必要とする皆様に提供する特定機能病院として、かかりつけ医の推進による外来受診患者数の軽減など皆様にもご理解、ご協力をお願い申し上げます。</p>
3	<p>外来受付が忙しいのはわかりますが、体調など悪くなって電話を入れています。 なるべく電話をとってください。 もしくは、電話を取りやすい時間帯を表示してください。</p>	<p>ご負担をおかけし申し訳ありません。 電話対応は迅速に行うよう努めてまいります。 午前中は診療が大変込み合っており、電話対応が困難な場合があります。 お急ぎでない場合、可能であれば午後（14時以降）の時間帯でお願いいたします。</p>

4	<p>〇〇〇〇科に通院している患者ですが、〇〇番待合所の椅子の背もたれが固く背骨が痛くなります。</p> <p>背もたれの上下幅が狭く、しかも上部の背面の緩衝材が少なく、背骨を直撃します。長時間の着席は大変苦痛です。改善を求む。</p>	<p>待合椅子は一般的に使用されている物ですが、ご記載内容にありますような場合は看護師へ声をかけて下さい。</p>
5	<p>いつもお忙しい中、親身になって診察していただき、ありがとうございます。</p> <p>医大病院には、生後まもなくかかった病気の治療でもお世話になり、我が子の出産でもお世話になっております。</p> <p>今日は予約を忘れて来院できなかった日の振替で来ました。</p> <p>先生がおっしゃった通り「1年で1番混む日」だったようで2時間以上待ちました。</p> <p>診察して下さった〇〇番の先生もお疲れだったのでしょうか。</p> <p>目線も合いませんでしたし、話し方も早口でよく聞きとれませんでした。</p> <p>「予約日はGW前後は避けた方がよいですよ」と教えて下さったのですが、仕事が休めず、「次もこの辺りがよいです…」と言うと</p> <p>「それはどうでもいいんですけど何日にします？」と塩対応でした。</p> <p>頭の良い方は、対応の仕方がとても難しいです。</p> <p>不快にってしまったようで申し訳ありません。</p> <p>私は持病のため、この病院でしか出産できません。</p> <p>この病院に入院するのが不安です…</p>	<p>不安および不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</p> <p>当該診療科へ報告し、改善に努めてまいります。</p>
6	<p>今日は受診する科が多かったが、〇はいつも通り受付、処方、診察、全てにおいてスムーズで、とても気持ち良かったです。</p> <p>他の科もわりと早く終わったが、〇には歯が立たないです。</p> <p>いつも本当にありがとうございます。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>