

「みなさまの声」で寄せられたご意見等と当院からの回答

[2021年3月]

寄せられたご意見等	当院からの回答
<p>3月23日、介護保険要介護認定の申請に必要な主治医意見書作成のために大田記念病院予診票を持参し、問診を受けた。約20分程の問診だったが、受付から会計確認まで約2時間を要した。会計窓口担当の認識不足により料金は発生しないのに、約1時間不要な時間を待たされた。1F待合ロビーの混雑から、感染症リスクが高く、基礎疾患のある障害者にとっては心身の負担が大きく、不安が強かった。下記に当日の流れ、問題点等明記した。</p> <p>①3/18地域連携室より1Fで受付後、3Fリハビリ室に行くよう指示された。3月23日の8時45分、電動車椅子で介護タクシーを利用して行き、1F受付で「介護認定の問診は1F対応します」と言われた。その後20分くらい待って「問診室5」で呼ばれた。担当者から、「今は3Fリハビリ室ではなく全て1Fで対応している」と説明された。部門間の連絡調整不足を感じた。その後、家族同席で日常生活動作の聞き取り、四肢可動域確認をされた。終了後、別室での問診のため、待合で30分くらい待った。</p> <p>②問診室に呼ばれた。女性担当で、再度同様の内容を聞かれたので、予診票に記入しているのでご確認くださいと話した。担当者は「確認します」と言われ、5分くらいで終了した。問診室終了後、会計窓口担当女性から、精査して料金発生の有無の確認まで待つよう指示された。不審に思いながら待ったが、あまりに長いのでインフォメーションの女性に伝えたところ、事務室で確認後、介護保険問診なので料金は発生しないと言われた。会計確認のみで約1時間を要したのは異常であり、認識不足と思われる。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。</p> <p>部門間の情報共有がなされていなかった点につきましては、職員への指導を徹底いたします。待ち時間につきましても、運用方法等の見直しを行い、改善に取り組んでまいります。</p> <p>貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>売店の場所が分かりにくい。外来からどこにあるか分からない。分かりやすい看板などがあればいいと思います。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>売店の場所が分かりにくいとのご指摘につき、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。</p> <p>今後はより一層分かりやすい「掲示」や「案内板の設置」について、検討してまいります。</p>
<p>退院時、薬を渡されるのを待つだけで40分以上かかった。早朝に迎えに来て、長時間待つ。しかも早く帰りたい旨は伝えていたのに、前日にでも薬は出せるのではないかと。もっと段取り良くして欲しい。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当院は、患者さんの退院されるタイミングが重なることがあります。そのような際は、どうしても、薬剤師がお薬をお渡しして、その内容についてご説明するまでにお時間を要することがあります。誠に申し訳ございませんが、業務上、安全を期すためにご了承いただくと幸いです。</p> <p>今後は、事前に、待ち時間が生じる可能性があることを、患者さんやご家族の方にお伝えするよう、周知徹底いたします。</p>