

「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4月]

寄せられたご意見等	当院からの回答
<p>会計時のスタッフの態度が悪い。診察が早く終わったので、先に薬をもらおうと思い、会計スタッフに聞いたところ「会計が終わるまで待つように」と言われた。後ほど看護師さんに、処方箋をFAXで送る機械があることを教えてもらうまで、ずっと待たされた。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた内容につきましては、該当の職員を含め課内の職員全員と共有し、あらためて指導を行いました。今後ともより一層、接遇の向上に努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>電話連絡をした際「16時30分以降にお入りいただくと別料金がかかるので・・・」と言われ、16時22分に入ったのだけどやはり救急扱いでした。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。時間外の受診に関しましては、迅速かつ適切な救急体制を確保するため、17時以降に受付された場合、選定療養費として4,400円を徴収しております。このたびは、電話対応時に誤った説明をしてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後このようなことが無いよう、職員間の認識を統一して参ります。</p>
<p>システムに関する要望として。NOBORIのアプリで診察予約が確認できるが、外来リハビリの予約も確認できるようにしてほしい。今は、個人的にスマホのアプリでカレンダーに予定を入力しているが、病院の予定は一括して管理できるようになって欲しいです。お互いが間違っていないか確認できると思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。システムとNOBORI社に確認したところ、現状ではリハビリの予約をアプリ上で確認することは難しいとのことでしたが、今後も前向きに検討していきたいと思っております。</p>
<ul style="list-style-type: none">• 言い方に常識がない（スタッフの対応）• 薬を変えるときに事前に言ってほしい。（いきなり痛み止めがなくなって、痛くて辛い、と言ったが、一週間様子をみましょうと言われた）• 薬の説明を、毎週か2週間に1階はして欲しい。薬の紙もほしい。納得して薬を飲みたい。	<ul style="list-style-type: none">• スタッフの言動について、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は、患者様へ対する声かけや看護の内容を見直すとともに、接遇に関する教育・指導を徹底・強化してまいります。• 患者様の症状緩和に対する医療提供が不足していたと感じます。患者様の症状緩和に努めるとともに、内服薬変更時の説明を行うよう努めてまいります。また、当院では薬剤師による薬剤情報を用いた薬剤指導を実施しております。定期的な説明と情報提供ができるよう、連携してまいります。