投書箱 「わたしの声」 お答え

2022年6月 院所利用委員会 下越病院管理部

※ 投書の内容は原文のまま掲載しています。

*	投書の内容は原文のまま掲載しています。	下越病院管理部
	投書の内容	病院からの回答・対応
4月 下旬	(かえつクリニックで) お世話になっています。 毎回、クリニックに来るたびに思っていることですが、受付、処置 室で呼ばれる時間がかなり長い(おそい)と感じます。 たとえば、10時の予約(診療の)ならば何時頃、クリニックに来れ ばいいのかおしえて下さい。 できれば予約票に書いていただきたいです。 検討よろしくお願いします。	いつもお待たせして申し訳ございません。 受付が混みあう時間帯もあり、ご迷惑をおかけしました。スムーズに受付ができるよう体制を改善します。 火曜日の午前中は平均150~160名の患者様が来院されます。限られた人数の看護師体制で、処置室業務を行っているため、外来の混雑状況によっては、待ち時間が発生しご迷惑をおかけしております。処置室の待ち時間については、今後、具体的な改善策を検討してまいります。 予約時間に対して、来院時間を記載してほしいとのことですが、予約票に記載されている通りの時間に診察を受けていただけるよう、担当する医師ごとに改善をすすめてまいります。その際、予約時間の適正化に伴い、担当医の変更や他医療機関への紹介をお願いする場合もあります。
	女性	クリニック事務長 鷲尾 陽子
	いつも下越病院には感謝しています。職員の皆様、オミクロン禍の 中、おつかれさまです。	労りのお言葉をいただき、ありがとうございます。 総合受付で、不便な思いをさせ、申し訳ありませんでした。 今後は、飛沫対応ボードがあっても、利用しやすいように工夫・改 善いたします。 貴重なご意見、ありがとうございました。
4月旬		感謝の言葉をありがとうございます。 担当した医師本人に伝えました。 今後も、職員一同、患者さんに寄り添った対応に努めて参ります。 院長 山川 良一 コロナ渦の中、制限がかかり不便な思いをされたかと思います。 つらいお気持ちの中、お母様への思い、精一杯ご家庭でお母様の介護されていたことをお聞きする中で、主治医と共に、現状で出来る限りの対応をさせていただくことが最優先との思いに至りました。ご家族の思いに寄り添いきれない部分もあったかとは思いますが、このような温かいお言葉をかけていただきましたこと、大変感謝しております。 4階東病棟師長 鈴木 明江感謝のお言葉をありがとうございます。 長きにわたり、お母様の介護お疲れ様でした。 お母様に寄り添いながら精一杯介護されているご家族と関わる中で、外来スタッフ一同学ばせていただくこともありました。 今後も外来スタッフ一同学ばせていただくこともありました。

70歳代 女性

できるように努めてまいります。

外来師長 渡邉 敏子

	投書の内容	病院からの回答・対応
	JX El AND JACK	
4月下旬	①いつも利用させて頂いて感謝しております。 利用者が患者さん、そして老人が多いので、しかたないかも知れませんが、大きな声で注文後、お話ししている御客様に必ず出合います。ここは病院です。コロナに気を遣わなければならない最前線。私語を慎むよう理解して頂く手立てをしていただきたいです。貼り紙等があれば、客同志でも注意喚起出来ると思います。 ②注文してから時間がかかり過ぎる。手が動いていないのと、段取りが下手。一番の原因は、火力の弱さでないでしょうか? 「大変お待たせしました」は待たせない店の言葉で、待たせる店の言葉ではありません。プロ意識をもって頑張り下さい。代金を頂くことはプロ職人です。期待を込め勝手なことを書かせていただきました。	①いつもご利用いただき、誠に有難うございます。 早速、お客様へのお願いとして、コロナウイルス感染症予防対策へのご協力の貼り紙を準備し、掲示してまいります。 ②この度は提供時間が遅くなり、ご迷惑をおかけいたしました。 ご指摘の内容について、スタッフと話し合い、迅速な提供に努めて参ります。また、火力につきましては、病院様と相談させていただきます。 貴重なご意見をありがとうございました。 これからも、Shop&caféこころやを宜しくお願い致します。 Shop&caféこころや 間 光春 食堂厨房の火力についてのご要望をいただきましたが、設備の入れ替え等が必要なため、対応が困難です。
	 	事務次長 長内 耕一
5月 上旬	売店の営業日について (土) (日) (祝) も9時~14時、営業願います。	いつもご利用頂き、誠に有難うございます。 土日祝の売店の営業についてですが、コロナウイルス感染症の発生以前は時間を短縮して営業をしておりましたが、発生後は1日の利用者数が大幅に減少したため、病院様との話し合いの上で、日曜日、祝日の営業を休止させて頂きました。 土曜日については第1・3・5 土曜日が午前9:00~午後2:00まで、第2・4 土曜日は午前10:00~午後2:00まで、第2・4 土曜日は午前10:00~午後2:00まで営業をさせて頂いております。 今後はコロナウイルス感染症の状況、利用者数の状況を見ながら、日曜日、祝日の営業について検討をさせて頂きます。 貴重なご意見、誠に有難うございます。 これからも、Shop&caféこころやを宜しくお願い致します。

70歳代 男性

Shop&caféこころや 間 光春