

平成30年6月15日

No. 3

「院長さん きいて！」への回答

「不快な看護師対応について」のご意見にお答えいたします。

診察終了後、長時間お待たせしている中での看護師の対応において、ご不快な思いをさせていただきましたことにつきましては、心からお詫び申し上げます。

ご指摘の内容につきましては担当部門に伝達するとともに、患者様をはじめ、病院利用者様に直接対応する病院職員共通の課題でもありますことから、今後の職員教育に反映させるよう指示したところであります。

今後とも、より良い病院運営に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成30年6月15日

No. 4

「院長さん きいて！」への回答

「まほうの広場の水景施設がきたない」とのご意見
にお答えいたします。

「まほうの広場」に設置している「流れる泉」につきましては、平日に清掃ができないことから、毎週土曜日に実施しているところですが、清掃が行き届いていなかったことをご不快な思いをさせていただきましたこと、心からお詫び申し上げます。

ご意見を踏まえまして、今後とも、きれいな水景施設として皆様に親しんでいただけるよう清掃管理に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

なお、病院の運営管理について、お気づきの点がありました場合には、お近くの職員まで、その場でご遠慮なくお申し付けくださるようお願いいたします。

病 院 長

平成30年6月15日

No.3, No.5, No.6, No.7, No.8

「院長さん きいて！」への回答

「診察待ち時間が長すぎる」とのご意見にお答えいたします。

今回、診察の待ち時間などが非常に長すぎるとのご意見やご批判が数多く寄せられました。具体的には、

- 薬の処方量が間違っていたことを診察終了後に会計担当者に伝えたが1時間待たされた方
- 予約時間前に受付けしたにもかかわらず2時間待たされた方
- 検査終了後何の連絡も声がけもされないまま2時間以上待たされた方
- 待合室にも診察室にも患者さんが少ない中で1時間以上待たされた方
- 仕事を調整し、予約時間に合わせて来院したが2時間近く待たされた方

からのご投書でしたが、実際には、同じような思いをされている方々が数多くいらっしゃるものと思われまますので、この場をお借りし、心からお詫び申し上げます。

予約制でありながら、長くお待たせしてしまう要因は、診療科それぞれにあります。いずれにしましても、長くお待たせすることのないように改善・工夫することが何よりも重要であります。また、それでもやむを得ず長くお待たせしてしまう場合には、その理由や待ち時間の見通しなどを丁寧にご説明することも大事だと考えております。

このような観点から、さらなるサービス向上に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

病 院 長

平成30年6月15日

No. 10

「院長さん きいて！」への回答

「病院職員の不快な言動について」のご意見についてお答えいたします。

このたびは、食物アレルギー負荷試験中における病院職員の不適切な言動等により、極めてご不快な思いをさせていただきましたこと、心からお詫び申し上げます。

ご指摘の内容につきましては弁解の余地はありませんので、担当部門に伝達し、再発防止に取り組むよう指示するとともに、病院内の幹部会議や診療科長会議などでも取り上げ、問題の共有を図りました。

今後とも、職員一丸でより良い病院運営に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長