

虹の箱「みなさんの声」11月利用委員会検討分

<p>ご意見 健診センターの電話が7：50～8：30つながらない。</p>	<p>回答 この度は当センターをご利用いただきましてありがとうございます。現在、電話対応の開始時刻は8：30としており、ご指摘いただいた時間帯については電話の対応を致しておりません。 8：30前後は受付も混雑し、電話も混み合うためご迷惑をお掛けしております。大変申し訳ありませんが、繋がらない場合はおかけ直しをお願いいたします。 職場でも引き続き改善に向けて検討を行って参ります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。 (健診センター 課長 松尾俊)</p>
<p>ご意見 ローソンに銀行ATMがなくとても不便です。他の地方銀行のお金がおろせなくてこまってしまいます。</p>	<p>回答 院内には山陰合同銀行、島根銀行および中国労金のATMがあります。同様にコンビニにATMがほしいというご意見を聞くことがございますが、両方の設置は難しくどちらかということになります。コンビニATMは概ね利用料が発生しますので、多くの金融機関対応と利用料とを勘案し現在に至っております。ご理解のほど宜しくお願い致します。 (事務次長 高橋 泰介)</p>
<p>ご意見 入院のため説明を聞きに来たら、当日に歯科へ行くように言われ、行ったが時間がかかり1時間予定外の時間がかかって大変だった。前もって連絡が欲しかった。</p>	<p>回答 手術説明後の歯科受診だったため予定外に時間がかかってしまいご迷惑をおかけしました。医師が周術期肺炎等予防のため口腔機能管理が必要と判断し、歯科受診をお勧めしました。結果、入院当日から手術前の口腔衛生管理を開始することが出来ました。 今後、患者様・ご家族のご都合など考慮して受診のご案内をしていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございます。 (看護部長室 一二弘子)</p>
<p>ご意見 生協病院の障害者用のトイレを使用していますが、手を洗った後に手を拭く紙がないので、設置して欲しい。出来れば乾燥機だといいと思います。</p>	<p>回答 現場を確認しましたところ、ペーパーホルダーが設置されておりましたので、設置させていただきました。貴重なご意見ありがとうございます。 (事務次長 高橋 光一)</p>
<p>ご意見 待ち時間が長いので、院外の薬局で薬がもらえるようにして下さい。</p>	<p>回答 薬の待ち時間が長くなりご迷惑をおかけしました。ローソン横に薬局が入る予定になっておりますが、現在着工が遅れております。また、調剤薬局で薬をご希望の方にはすでに院外処方箋を発行しておりますのでお申し付け下さい。 (事務次長 高橋 泰介)</p>

<p>ご意見</p> <p>(ふれあい診療所2階の)各科受付に助手がいるが、看護師ではないのに検査の説明や、症状について聞いたり答えたりしている。看護師でもないのに、何の資格もない者がそういうことをしているのか？(市立や日赤の外来でも症状を聞いたり検査の説明をするのは看護師の仕事ではないのでしょうか。改善していただきたい。)</p>	<p>回答</p> <p>当院をご利用いただきありがとうございます。2010年に診療報酬改定が行われ、看護補助者の業務が拡大されています。診療報酬請求書の作成、書類や伝票等の整理、医療上の判断が必要でない電話対応、各種検査の予約等に係る事務や検査結果の伝票、画像診断フィルム等の整理、検査室等への患者の案内、入院時の案内、入院患者に対する食事の配膳、受付や診療録の準備等についての業務を拡大しています。改定に伴い当院では、看護補助者の業務マニュアルを作成し、教育を受けた看護補助者が検査説明・問診票の記入等行っています。看護補助者の説明で不十分な点がありましたら看護師にお尋ねください。ご意見ありがとうございます。</p> <p>(ふれあい診療所 看護師長 川本 恵)</p>
--	---

<p>ご意見</p> <p>マンモグラフィーを受診した際、会計ファイルを出した以降、1時間近く待たされた。後からの方が次々と呼ばれるので会計にたずねたが、新人らしき人がずっとファイルを持っていて計算に苦慮している様子だった。会計ファイルの行方は分かったが、さらにしばらく待たされた。この間、会計からは説明もなく、新人さんにフォローする様子も見られなかった。改善をお願いします。</p>	<p>回答</p> <p>この度は長時間お待たせしご不快な思いをおかけいたしました事深くお詫び申し上げます。担当者に確認いたしましたところ10:00~11:00過ぎの出来事であったようです。当日は月曜日でこの時間帯は、受診を終えられて会計をお待ちの方と、これから受診で受付にお越しの方とで大変混雑しておりました。他の職員が別の患者様の対応で忙しそうであった為つい一人で抱え込んでしまったようです。お声かけを頂いた時には、計算は終了するところで、そこで患者様の待ち時間を失念し、計算終了の順番通りにお呼びしてしまった為更にお待たせをする事態を発生させてしまいました。ご指摘のとおり、会計担当者にはベテランと、計算に時間のかかる新人がおります。状況によってはベテランに任せ、自分にできる最善の業務を考え行動するよう指導いたしました。患者様の時間を念頭に置き、職員全員がスピーディーで気持ちのよい対応ができる様、学習し力量アップに努力する所存です。貴重なご意見を誠にありがとうございます。</p> <p>(ふれあい事務課 植田 淳子)</p>
---	---

<p>お礼のご意見</p> <p>すでに駐車場はいっぱいでしたが、係の方は男性の方も女性の方も穏やかに丁寧に対応され、とてもうれしかったです。横の所に花壇もありやはり花が少しでもあると気持ちがいいですね。(いっぱいあるともっとうれしいですが)看護師さんも先生も本当に親身に対応され、いままでは遠いのであまり来院しませんでした。こちらに来させていただけたいと思うようになりました。会社の健診で来院し、皆様の優しい対応に心が落ち着きました。ありがとうございました。</p>

<p>お礼のご意見</p> <p>今回私は右尿管結石症で経尿道的右尿管結石碎石手術を受けました。県下どこの病院にもないとてもいい機械だそうです。術後も体にメスが入っていないので思ったより楽でした。是非このいい機械を強い体に紹介して、結石で悩んでおられる方へ知らせていただきたいと思います。よろしく願いいたします。</p>

<p>9月下旬頃に生協病院本館1階の虹の箱にいただいた投書への回答(トイレ使用時の衛生面の問題について)</p> <p>この度は、ご不快な思いをお掛けしましたことを、深くお詫び申し上げます。ご指摘をいただき、当該部署ならびに担当者へ、今後の衛生上の対策を徹底するよう申し伝えました。ご指摘をいただきありがとうございます。</p> <p>(利用委員会事務局 事務次長 高橋 泰介)</p>
--