

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。

これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院患者サービス向上委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/5/11	【要望】	<p>支払についてクレジットの利用を可能にすべき。常に高額を持ち、用意していない。また、現在はキャッシュレスの時代であり対応していただきたい。また会計支払いの機械化をすすめてください。これだけ支払いに並ぶのは不効率だし、不親切です。（体調に不具合の方もいる）</p> <p>〈同内容他 3 件〉</p>	<p>ご不便をおかけしまして申し訳ございません。クレジットカードは現金での支払いと比べて処理に時間が掛かるため、レジの待ち時間の都合上、現時点では入院費のお支払いの場合に限定させていただいております。現在、外来会計におけるクレジットカードについて自動支払機（クレジットカード専用）の導入を検討しておりますので、ご理解とご協力のほどお願いいたします。</p>
R4/5/8	【要望】	<p>『感想』以前に比べて、窓ガラス清掃が丁寧に行われており、素晴らしい景色に囲まれて入院生活を送ることができました。『要望』Wi-Fi環境を整えてほしい。退屈からくるストレスが少しは緩和されると思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。Wi-Fiにつきましては現在検討中となっております。ご理解の程よろしく申し上げます。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/5/18	【苦情】	<p>会計までの流れが分かりにくく（初診のため）診察終わりに青ファイルの説明がなく、1時間待ってこちらから受付に聞いて青ファイルの事を知りました。初診の患者にもわかるように青ファイルにも返却しないと会計ができない等、記載があれば助かります。</p>	<p>会計までの流れがわかりにくく、また診察後のご案内が行えておらず、申し訳ございませんでした。診察終了後には看護師、診察補助員等が各患者様に応じた声掛け、ご案内を行っております。ご案内が行えていない、ご不明点等ございましたら、申し訳ございませんが、受付にお声掛け頂きますようお願い申し上げます。ご提案いただきました青ファイルへの記載につきましては、患者様によって会計へご案内させていただくタイミングが異なる場合等がございますので、各スタッフのご案内等にて対応を致しております。当院がはじめての患者様には「外来診療のご案内」をお渡ししておりますので、そちらのご案内をご確認頂けますようお願い申し上げます。この度は、貴重なご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/6/15	【要望】	看護師さんは本当に良くできた人ばかりですばらしかった。要望は、廊下の音が気になり寝れなかった看護師さんの靴の改善をしてもらいたい。	入院中に不愉快な気分にならせてしまい申し訳ありませんでした。夜間は特に日中とは異なり、できるだけ入院患者様が不愉快な気分にならないように環境に留意し行動するようにしていますが配慮が不十分でした。今回ご指摘いただいた内容を検討し、看護師の靴については改善できるように努めさせていただきます。今後このようなことが起こらないように十分配慮した対応を行って参ります。今後もお気づきのことがございましたら、遠慮せずご指摘いただけたら幸いです。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/6/28	【要望】	<p>病棟のカーテンが汚れていた。違う科に入院で急がない限り自分の科の病棟へ入院させてほしい。部屋も認知症の方と同じ部屋、別々に分けてもらいたい。ストレスがたまる。部屋の患者同士で会話をするなと言うがマスクしているので会話くらいいいと思う。いい看護師も居るのに冷たい看護師もいる。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご要望に対し、次のように対応いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カーテンに関しましては、汚れているものを使用することがないようにします。 ・病棟運用に関しましては、それぞれの患者様にとって、安全に、かつ快適に過ごしていただくことができるよう配慮します。 ・看護師の対応については、接遇教育を強化します。 <p>貴重なご意見をありがとうございました。患者様に質の高い医療・看護を提供できるよう改善に向けて取り組んでまいります。</p>