【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。

近畿大学奈良病院業務改善委員会

【日時】	【項目】	【ご　意　見　・　要　望　等】	【回　　答】
8/6	苦情	本日10時32分受付、検尿をすぐに済ませ11時～11時30分の予約枠でしたが、呼ばれたのは12時50分。先生に聞くとほかの検査の兼ね合いですというが、これなら予約の意味がない。前回7月も1時間以上待たされた。先生に言うと、ここでなく今まで通ってきた病院へ転院してはどうかと言われたが、他の大きい疾患を近大で診てもらっているので無理と答えた。待たすことを当たり前と思わないでほしい。先生についているソラストも扉をしめろとか命令するが、こちらはまたされてイライラ、車椅子に載せているので自由もきかず、もう少し患者サイドに立ってほし。尚、診察は5分以上ない。	このたびは長時間お待たせしてしまい、また前回に続きご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。検査との調整がうまくいかず、予約時間を大幅に超えてのご案内となり、予約の意味を感じていただけない状況となってしまいました。さらに、担当医の発言やスタッフの対応により、より不快な思いを抱かれた点についても重く受け止めております。車椅子でのご来院にもかかわらず、十分な配慮ができずご負担をおかけしました。今後は検査と診察の連携を見直し、できる限り予約時間に沿ったご案内ができるよう改善を進めるとともに、スタッフへの対応指導を徹底いたします。このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

【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。

近畿大学奈良病院業務改善委員会

【日時】	【項目】	【ご　意　見　・　要　望　等】	【回　　答】
8/20	苦情	病室で電話する人多い。ダメなことをきっちり正してほしい。守れない人のスマホ取上げ、イヤホンなく聞いている人多い。少なくしても静かな病室では響く。徹底してほしい。	この度は、病室内での携帯電話の使用により、ご不快な思いとご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。今後は、患者様が安心・快適に療養していただけるよう、病院ルールの再周知と、スタッフによる巡回時の確認を強化するとともに、病室内での携帯電話の使用を見かけて際には注意喚起を行なうなど再発防止に努めて参ります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

【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。

近畿大学奈良病院業務改善委員会

【日時】	【項目】	【ご　意　見　・　要　望　等】	【回　　答】
8/27	苦情	９時～９時３０分の予約で、８時５９分に受付を済ませ診察室前の待ち合いで待っていました。待てど暮らせど呼んでもらえず、９時４０分過ぎに受付に聞きに行くと「呼んだのにいらっしゃらなかった」と言われました。看護師さんが呼ぶのをずっと聞いていたのに、その言われようが納得いきません。お医者様に話すとお医者様が謝ってくださいました。事情の説明をお願いします。間違いが許せないのではなく、患者の責任にされたことに腹が立っています。	このたびは麻酔科の受診予約に際し、不手際により患者様にご不安とご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。患者様がご来院後、受付から検査開始までの間に患者様の情報確認に時間を要し、長時間お待たせしてしまいました。その間、担当者間の情報連携が十分でなく、患者様へのご説明が遅れたことも重ねてお詫び申し上げます。今回の件を真摯に受け止め、関係部署と連携し体制の見直しとスタッフ教育の強化を進めてまいりました。今後は同様のことが起こらぬよう、再発防止に努めてまいります。お忙しい中貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。引き続き患者様に安心してご利用いただける医療サービスの提供を心掛けてまいります。