

ご意見

お電話いただいた方のお繋ぎ先が話中のためお待ちいただき、その間に他の電話に対応していたことで「待たされた」とのご指摘がありました。

お答え

電話交換は1名が担当です。複数回線からの受電には他2名が協力して対応しています。お繋ぎ先が話し中で対応できない場合にお待ちいただくことはよくありますので、折り返し電話をする対応もしております。人員増は現状では困難ですので、こちらからの折り返し電話も含め、可能な限りの対応を行わせていただきます。

ご意見

同室者が病室内で携帯電話を使用している。使用をやめて欲しい。

お答え

同室患者様には何度も携帯電話使用中止をお願いしております。入院用の説明パンフレットにも、ホームページ上にも使用禁止を記載しておりますので、その都度対応させていただきます。

ご意見

近所に耳鼻科がありませんので是非作ってください。困っています。お願いします。

お答え

みなさまからは、様々な診療科のご要望をいただいております。この間も採算性や事業継続性など様々な側面から検討し、眼科の開設や皮膚科、泌尿器科の単位増などを行ってまいりました。ご要望の耳鼻科ですが、専門医の獲得、または設備投資の必要、スペースの確保などがが必要です。今後も診療科目の充実に向け、検討・努力してまいります。

ご意見

診察の順番が

お答え

予約優先を基本として診察しておりますので、予約外の診察を希望された場合には、お待ちいただく時間が長くなる場合がございます。また検査結果待ちや初診と再診で順番が前後することがございます。「またされ過ぎだ」と感じられましたら、遠慮なく近くのスタッフにお尋ねください。

ご意見

4階トイレ内に汚物入れがないので困っています。設置を検討してください。よろしく申し上げます。

お答え

同室患者様には何度も携帯電話使用中止をお願いしております。入院用の説明パンフレットにも、ホームページ上にも使用禁止を記載しておりますので、その都度対応させていただきます。

ご意見

診察時間内にもかかわらず整形外科の診察を断られた。

お答え

他の病院に通院中の方が、当院整形外科に初診で紹介状無しに来院された場合は、「他院からの正確な情報を元に診療を引き継ぎたい」という担当の想いもあり、診察をお断りすることがございます。その他に、担当医の時間的な制約で診療時間内でも診ることができない、頭部外傷など当院で対応できないなどの場合もあります。そういった場合は、別の医師が診察する、近くの病院を紹介する、近日でのご予約を取らせていただくなど、患者さんのご要望に近づけられる様に努力致します。

ご意見

医師の説明不足や対応に対するご指摘。

お答え

医師の「不適切な対応」に関しては多数ご指摘頂戴しています。患者さんの権利を尊重する姿勢を医師はじめ職員全体でさらに高めるよう努力致します。また、医師数の不足により一人の患者さんに十分な時間をとることができないといった現状もありますので、医師不足解消に向けて取り組んでいるところでございます。

ご意見

ケガに対する受診希望で電話したにもかかわらず、たらい回しにされた挙句、診れないと言われた。

お答え

医師の体制と状況により、その日に対応できる症状と対応できない症状があるため、まずはお電話で問診させて頂きましたが、お返事に時間がかかり申し訳ございません。お詫びいたします。今後、手短で丁寧に対応できるよう努めてまいります。

ご意見

病院周辺の掃除を定期的に行ってください。

お答え

毎日、清掃担当者が周辺のゴミを拾っております。ただ、午前中に行っているため、午後以降に散乱したゴミは翌日の午前回収となっております。今後、さらに病院の美的環境を整えるよう全職員で努めてまいります。

ご意見

駐車場の周りの樹木で年中葉を落とす木があるので伐採し別種を植えてください。

お答え

駐車場のニセアカシヤの木が年中葉を落とし、また成長が早く手入れ大変になっています。新病院の植栽は建設委員会でけんとうして植えられましたが、手入れや美観も勘案し、ご提案の通りニセアカシヤの木は伐採し、別種に植え替える事に致します。新しい樹木は、病院改善委員会で決定し、病院圏だよりでご報告致します。

ご意見

他の病院に比べてテレビカード、コインランドリー代が2倍、乾燥機は1.5倍費用がかかるが、もっと安くできないか？

お答え

テレビカード、洗濯機、乾燥機などの料金を調べましたが、近隣の他病院いずれも1枚1000円でした。一方、当院では、病院設立以来の「いのちは平等である」との理念から、個室料などの差額室料は一切頂いておりません。東大阪市内の他病院では1日当たり5000円?数万円の室料差額代をとっています。さらには入院保証金として5万円?43万円を徴収する病院もあります。個室などについては、治療上の必要性に応じて運用しておりますのでご了承ください。

ご意見

骨密度測定を、火曜日や金曜日に受けたい。

お答え

骨密度測定検査機器は、大腸内視鏡検査や胃のバリウム検査と同じ機械ですので、曜日・時間帯を限定させていただいております。ご希望の火曜日や金曜日は、大腸内視鏡検査にて使用する日ですので、現在のところ対応することができません。ご不便をおかけ致します。今後さらに、機器や人員の充実に努めてまいります。

ご意見

病院での増資・減資・脱退の手続きを簡単にしたい。

お答え

現在生協病院では、病院窓口で減資・脱退手続きをする職員がおりませんので、かわち野本部に来て頂いて手続きしています。病院内にて手続きを行えるように準備を進めております。 ※各診療所では受付事務が脱退や減資・増資の処理をしております。