

令和5年8月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	本日、主人が入院しました。限度額について説明していただけると25番に案内され、事務的な説明を受けました。命について考えざるを得ない状況の私たちにはとても冷たく感じました。あなた達には日常的な作業でも私たちには非日常で分かりにくいものです。もう少し患者の立場に添った対応はできませんでしょうか？	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でした。 いただいたご意見について担当者と情報共有しました。今後は、患者さんに寄り添った対応を心がけてまいります。 なお、ご意見に電話番号の記載がありましたので、お電話にて対応の不備についてお詫びし、高額医療の手続きについてご案内させていただきました。
2	泌尿器科外来を受診しています。事務の方、看護師の連携が悪く、対応も言い訳で待たされました。特に窓口の事務の方の態度が悪く。謝罪の言葉もありませんでした。患者がどの検査を終えたのかなど確認をしっかりとすべきだと思います。	このたびは、ご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。 いただいたご意見の内容と共に、医師・看護師・事務職員の連携に関する問題点と改善の必要があることを診療科スタッフと共有しました。患者様・ご家族の不利益とならないよう、連携を強化し対応してまいります。ご意見をいただきありがとうございます。
3	20年以上にわたり夫婦で受診しており、何度も命を助けて頂いております。大変ありがとうございます。 しかし、今日、6階西の〇〇さんの対応にはショックを受けました。言葉づかい、お話の仕方、表情、全てがぞんざいでした。	この度は、部署職員の対応により、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 当該職員に指導するとともに、部署全体で振り返りを行いました。今後、患者様・ご家族に寄り添いながら丁寧な看護を実施できるよう取り組んでまいります。
4	外科〇〇さん、人の話しよりも自分の話しを優先する。いつもはこうだ！〇〇さんの「いつも」は知りません。年長者に対する言葉づかいも正すべきです。	このたびは、当部署のスタッフの対応により不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。該当スタッフには直接指導を行い、今後このようなことが生じないようにしていきます。また、部署内で接遇マナーについて再周知を行い、引き続き、接遇マナーの向上に努めてまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	入院病棟のWi-Fiが弱すぎる！動画みられないのでは入院していても楽しみがなにも無いのと同じ！！強力なWi-Fiにしてほしい！！	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。 現在、デイルームだけでなく病室においても安定的なWi-Fiサービスが提供できるよう新サービス導入を検討しております。 今後もサービスアップに努めてまいりますので、ご理解の程よろしくお願いたします。

<その他>

	ご意見	回答
1	付添人の性別により病室を分けてほしい。	<p>この度は、つらい思いをさせ申し訳ありませんでした。</p> <p>小児科病棟では、全入院患者さんの状況をふまえ、患者さんの病状を優先して病床を決定しております。付き添いのご家族におかれましては、付き添いを交代される場合があります、ご家族の性別により病室を分けることは困難な状況となっています。</p> <p>療養環境にご不便や不安な事がある場合には、ぜひ医療者へお伝えいただくようお願いいたします。お伝えいただいた内容に応じ、出来る限りの対応をさせていただきます。</p> <p>ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
2	駐車場の障害者スペースに健常者の人の車が停まっています。	<p>この度はご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>当該スペースにつきましては、従来の警備員による巡回及び指導等に加え、身体障がい者専用であることがわかりやすいよう、表示の変更を実施してまいります。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、何卒ご理解のほどよろしくをお願いいたします。</p>
3	<p>新受付システムは紙も多いし手順が多い。自分の荷物を持っているとファイルや自分のIDカードも含め4枚以上になる。体調が悪く体力がない患者にとって負担である。先日も受付の時にセカンドバッグを置いたら、ファイルと受付の紙等を取っている間に忘れてしまった。</p> <p>また以前からであるが呼出しのモニターが少なく、いちいち正面までいかないと見えない。また新システムで患者側は順番待ちの状況がわからなくてストレスがたまる。予定時間が過ぎても1時間前から待っていても自分が待っている状況が表示されない。</p>	<p>ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。ファイルの使用につきましては、今後の改善に向けて参考とさせていただきます。モニターに関しましては、エレベーター近くのモニターで一連の診療科情報を流しています。又、QRコード認証にて診察状況がわかる診療科もございません。併せてご参照いただければと思います。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
4	病院職員の方でマスクを着用していない方が散見しています。マスクの着用をてっていして下さいますよう教育、指導して下さいますよう、よろしくお願いします。	<p>職員のマスク着用を徹底するよう日頃より指導継続しているところでございます。どのような場面において、職員がマスクを装着していなかったのか詳しい状況をお聞かせいただけないでしょうか。今後とも院内感染予防対策を継続して行ってまいります。</p>
5	3年ほど通院しておりましたが、今日始めて駐車場の方の看板により障害者手帳を持っている人は駐車料金が免除となることに気がきました。3年以上ふつうに駐車料金外来100円ですが手帳持っているのに払っていました。駐車料金支払いの自動払い機や手帳を持っている人が多い精神科のけいじ板のわかりやすい所に駐車料金免除の表示を増やしてほしいです。よろしくをお願いいたします。	<p>この度はご意見をいただき、ありがとうございます。駐車料金につきましては、駐車場のほか、精算機横の看板にてご案内しておりますが、古い物も散見されることから、更新の検討をしております。また、掲示の増設については今後の参考とさせていただきます。</p>

6	<p>新患窓口の手続きが時間がかかりすぎ。もっとスムーズに行うのはもちろん体制強化を要望します。毎回1時間以上待たせるのはいかなものか。</p>	<p>この度は、新患窓口の手続きにお時間をいただいていたしまい、誠に申し訳ございませんでした。よろしければ、詳細についてお聞かせいただけないでしょうか。 今後の接遇に活かしてまいりたいと思います。</p>
7	<p>予約票の時間前に来て(9:30~10:00)待たされて終わった時間15:30! 先日は(10:00~10:30)の予約で16:00!! 今までの病院に3~4回は6時間! 名前呼ばれるまで6時間!! お昼ごはん食わず6時間! 前は「まだ呼ばれてないんですか?」と受付に行ったら「具合悪いですか?」5時間ただ座っていれば具合悪くなるって。予約票の時間の意味を教えてください! 何とかありませんか? 予約ってことは事前にその日の検査ってわかるのではないのでしょうか? どうせ結果に時間が掛かるのであれば早目にやって下さい。なぜ時間のムダ使いをするのですか? 予約の意味教えてください!</p>	<p>この度は、外来予約受診の対応に対し、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。よろしければ、受診診療科・検査等の情報をお聞かせいただけないでしょうか。今後の外来受診時の待ち時間対策の検討に活かしてまいりたいと思います。</p>
8	<p>いつもありがとうございます。 2F 血圧計の位置が高いため測りづらいです。 176cmの自分でも高いと思うのですが・・・ 位置を調整できるようになりませんか?</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。外来棟の血圧計を確認いたしました。位置の高い血圧計はございませんでした。日々、血圧計の高さを変更してはおりませんが、高さの合わない場合がございましたら、ご遠慮なく、職員へお声かけ頂けますでしょうか。よろしく願いいたします。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>この度は、適切な診療、並びにご丁寧な看病をして頂き有り難うございました。</p> <p>主治医みくに医師に於いては、範囲を超え多岐にわたりご親切に対応して頂きました。診察や手術がありお忙しい中、有り難うございました。</p> <p>病棟看護師の皆様、本当に皆さんやさしく親切に、何度もナースコール対応して頂きました。身体、口が不自由な為、なかなか意思疎通ができない中、テレビのチャンネル変更も含め、身の回りの事全般よく気が付いてお世話して頂きました。本当に有り難うございました。皆様の真面目さとナースステーション全体のチームワークの良さは、看護師長の手腕なのでしょう。見習うところが満載です。有り難うございました。</p> <p>リハビリの担当者の皆様、毎日病棟階までお伺いした際に、当日の状況等教えて頂き、とても安心して帰ることができました。思いやりに感謝です。有り難うございました。</p> <p>そしてお忙しい中、ナースステーション窓口へ行った際、受付して頂き有り難うございました。毎日押しかけて、申し訳御座いませんでした。お陰様で、安心する事が出来ました。</p> <p>最後に、ソーシャルワーカーの方、最後までお気づかい頂き感謝しております。</p> <p>他にも影で支えて下さった方々にも、本当に有り難うございました。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。ありがとうございます。</p> <p>今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</p>
2	<p>ハイケアの〇〇さんの看護ぶり。とてもありがたかったです。ありがとうございました。</p>	

※ ご意見は要約させていただいております。