

2022年6月20日～6月30日

お叱りのご意見	
<p>・会計を早くしてほしい。医療はとてもよい。(70歳以上 男性 診察)</p> <p>・検査、診察などはスムーズでいずれも好感がもてます。案内も親切です。残念なのは会計です。毎回1時間以上かかり、呼び出しモニターに30分以上経過したら会計に声をかけてくださいとでているので、50分くらい待って声をかけても説明なし。結局1時間半後再度会計に言ったら、5分後に精算された。通常はどれくらいかかるものなのでしょう。もっと会計に人を集められないのでしょうか。今度くるのがうんざりです。(診察)</p> <p>・会計の待ち時間が他の病院と比べて長すぎる。もっと早くしてほしい(50歳代 女性 その他)</p> <p>・はり姫が開院してから何度もお世話になっているが、会計の待ち時間が長い。いつ改善されるのか。せっかく診察結果がよくても疲れてしまいます。なんとかしてほしい(70歳以上 男性 診察)</p>	<p>会計待ち時間につきましては、たくさんの方から長い時間お待たせしておりますこと、お叱りのお声をいただいております。大変申し分けございません。各部署で手順を見直しなが、診察室、検査部門等それぞれの担当者が連携を密にして、会計へのつながりが滞りなく進ように注意を払っております。また会計処理時間を短縮するように指導を強化し、時間短縮を目指しております。ご不便をおかけしておりますこと、誠に申し訳ございません。</p>
<p>数週間入院生活と当病院で過ごしたが食事の内容は過去の入院生活の中で最悪だ。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。入院中の食事ということで色々な面で制約はありますが、食事を楽しみしていただけるように、患者さんのご意見をうかがいながら工夫してまいりたいと思っております。今後ともご意見をよろしく願いたします。</p>
<p>大腸内視鏡の検査の説明をされた看護のスタッフと思われる人の感じが悪かった。こちらが尋ねた事も返答が冷たく、無視したところもありとても不愉快でした。体調悪く来院しているのだからそういう態度をされると悲しいです。(60歳代 女性 診察)</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんの立場にたって、わかりやすく安心して検査を受けていただけるようなご説明となるように、指導していきます。ご意見ありがとうございました。</p>

<p>一旦退院して、再度診療科が変わって手術のため入院の予定となった。次の診察日までしか薬がなく診察日に手術日までのお薬をお願いすると、科が違うということで元の透析をしている病院で薬を出してもらうことになった。入院も午後の予定であったが午前に変更となり、透析をしている病院も家族もてんやわんやになった。足りなかった薬は病棟の看護師の渡し忘れであった。</p>	<p>一旦退院して、再度の入院手術という厳しいスケジュールの中、予定が変更することになり、大変ご迷惑をおかけしました。関係する透析施設にもご迷惑をおかけしましたこと、今後変更がないように確認をして予定を組んでいくように指導してまいります。また、お薬のお渡し忘れがあったこと、退院時によく確認をしてお渡し忘れがないように注意していきます。ご迷惑をおかけして、大変申しわけありませんでした。</p>
<p>入院時に部屋を頼んでいたのに、空いていなくて希望より高い個室になった。物品の説明が抜けていて、入院当日に聞いた。仕事もしているため、早めにわかっていたら準備できたのに。その日にバタバタした。</p>	<p>ご説明が不足して申し訳ございません。入院に際して必要な品についてはご準備していただきやすいように、書面にてお渡しするなど工夫していきたくと思います。またお部屋につきましては緊急の患者さんを優先して受け入れる病院のため、予定と違うお部屋をご案内することがございます。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>入院するに当たっての説明が不十分である。私の退院日は土曜日だった。この時会計は閉まっており計算もできない。お金をいくらもってきたらよいか概算がでないかという、わからないという。これでは準備もできない。クレジットが使えることで落ち着いた。さらに月曜日に受診で支払いをするというと入力も追いついていなくて、月曜では計算ができていないという。こんなことは、納得できるように入院案内の時に説明すべきだ。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では休日退院のお支払いは、休日に事務処理ができないために休日明けにお支払いの手続きをお願いしております。特に金曜日に手術や検査などが行われた場合は、その処理が休日を挟むために月曜日の午前中でも、その処理がずれこみ会計計算ができていない場合があります（患者さんの診療内容によって変わってきます）。そのため、入院費用のお支払いについては、個別で確認をとらせていただいております。今回は入院前のご説明が不十分となり申し分けございませんでした。これからも、ご意見よろしくお願いたします。</p>
<p>設備等に関するご意見</p>	<p>ご意見ありがとうございます</p>
<p>診察にきた時（再来）身長・体重を測定して紙をもち、血圧を測って紙をもち、受付窓口でコロナの紙を書いて、その3枚をもって呼ばれた時に渡せと言われる。患者はたいい何か荷物もっている。紙もなくさず持っているのは苦痛で何か袋に入れるとか呼び出し機にポケットをつけるとかできると嬉しい。（60歳代 男性 診察）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘いただきましたように大小様々な紙をお持ちいただいております。ご不便をおかけしております。どれも診察に必要な情報のためにご提出いただくものです。ご意見を参考に検討させていただきます。これからもご意見よろしくお願いたします。</p>
<p>再来機 2階も使えるようにしてもらわないと、駐車場から2階にきてもまた1階に行くことになり、しんどい</p>	<p>ご意見ありがとうございます。2階にあります再来受付機につきましては、姫路循環器病センター 製鉄記念広畑病院からの継続の方の診察券の交換がほぼ完了する、8月頃を目処に稼働させる予定でございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。ご意見ありがとうございます。</p>

<p>車イスを使いたい夫に付き添って来たのですが駐車場の各階に車イスを置いてください。とても不便です。（70歳以上 女性 付き添い）</p>	<p>ご迷惑をおかえして申し分けございません。駐車場の車イスにつきましては、エレベーターでの移動がないように、病院棟につながる駐車場の3階と1階に設置しております。駐車場のスペースに限りがあり、ご迷惑をおかけしており申し分けありません。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>付き添い人の発熱検査（コロナ）はしないのか。（50歳代 女性 付き添い） 玄関入り口での検温対策がされていない（70歳代 診察）</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。来院される患者さんは元より、発熱のある方、体調不良の方のお問い合わせなしの来院はご遠慮いただいております。地域の感染状況を踏まえてこれからも感染対策を実施していく方針です。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>再来受付機にどう並んでいるのかわからず、列がぐちゃぐちゃになっていました。患者は一列に並ばせて空いた方へ案内していくのがよいと思います。また、受付機のまん前で受け付けのすんだ人の質問をうけていて、すごく時間がかかっていました。受付がすんだ人はさっとどかせて、質問は他のところで受ければもっとスムーズに受付が進むと思います。案内の方もすごく感じがよいので、受付機の案内と、受付がすんだ人の案内はわけた方がよいと思います。（50歳代 女性 診察）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。再来受付機の並び順のご案内と、呼び出し機のご説明とで、受付付近の人の流れが悪くなっております状況ご迷惑をおかけしております。ご意見を参考にさせていただき、スムーズに受付が進みますように検討してきます。ありがとうございました。</p>
<p>・ブロックの受付について、多くの方が並ばれている対応について、一列になってくださいと偉そうな口調でいうなら、廊下にテープでもはるべきだと思う。待っても待っても呼び出しがなく、受付にいうと何かベルを鳴らしたというが、なってもいない。ベルをならして来ないなら名前をよぶべきだと思う。（70歳以上 診察 女性） ・C受付 8時45分から受け付け開始とプレートあり。既に8時30分頃には多くの方が順番にイスに座って待っておられます。実際8時45分の受付開始時刻になると「順番に受付します」とアナウンスするものの、徹底されておらず、ずっと窓口に来る人、横から割り込む人など、順番に受付業務がなされていなく不公平です。採血のように受付機があれば間違いなく順番通りにできるでしょうが、全てのブースに受付機設置は不可能です。それならば、受付職員への指示教育を徹底願います。（50歳代 診察 女性）</p>	<p>それぞれの受付前において、お待たせしている状況ご迷惑をおかけして申し訳ありません。各ブロックごとに、受付時の対応方法を工夫しておりますが、まだまだ患者さんお一人お一人へのご説明が不十分となっております、よりご負担をおかけしております。改善につとめて参ります。また、C受付についてもご意見いただきありがとうございます。受付開始時の8時45分は特に受付窓口が混雑いたします。ご意見を参考に改善に向けて取り組んで参ります。ありがとうございました。</p>

<p>駐輪場が少ない。朝8時にきても2カ所とも遠いし、いっぱい。駐輪だけでうろうろする。 (70歳代以上 男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。自転車やバイクで来院される方が、開院当初の予想より多くおられ、駐輪場が足りない状況になっております。場所の整理と確保を現在進めております。今後ともご意見をいただきますようお願いいたします。</p>
<p>Wi-Fiの設置について フリーアナウンサーの笠井信輔さんが各病院のWi-Fi設置の運動を行っています。いまだと公的な補助もあるとのこと。情報がほしい患者はWi-Fiがつながることで助かっています（病院の人気も上昇します）加古川医療センターも県立がんセンターなどは設置済みです。早急に検討お願いいたします。 (相生市 70歳以上 男性 診察)</p>	<p>情報をいただきありがとうございます。患者さんへの情報提供の方法について、現在検討しているところです。ご意見を参考にさせていただきます。今後とも忌憚のないご意見をよろしくお願いいたします。</p>
<p>お褒めのご意見</p>	
<p>循環器内科にお世話になっております。色々ときいてもいつも丁寧に説明していただき、ありがたい。話し方も穏やかで安心できる。看護師さんもととても親切 明るい。 (70歳以上 男性 診察)</p>	<p>お褒めいただきありがとうございます。先生と共にスタッフ一同頑張っていきます。安心して受診していただけますように今後とも忌憚のないご意見をお願いいたします。</p>