

2022年8月1日～8月16日

接遇対応に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>会計にかかる時間がとても長いので改善、もしくは後払いシステムを導入して欲しいです。 (診察 40歳代 女性)</p> <p>月に別科で何回か行くことがあります。毎回毎回待ち時間があるので、月の診察最終日にまとめて会計することはできませんか。</p>	<p>会計での待ち時間が長く、大変お待たせしており申し分けございません。 「医療費後払いシステム」導入検討も含め、待ち時間短縮に向けた業務改善に努めて参りますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>会計処理に1時間以上待ちました。時間がかかるのは仕方ないと思うが、会計窓口のモニターに「30分以上お待ちの方は会計窓口にお声かけを」という表示は止めた方がいいのでは (60歳代 男性 診察)</p>	<p>診察後の会計において、大変おまたせし申し分けございません。今後も「正確かつ迅速な処理」を心がけ、待ち時間の短縮ならびにわかりやすい案内に努めてまいります。ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>会計の白番号と黄色番号の意味がわからない人がいらっしゃいます。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。白番号は自動精算機でお支払いいただく方、黄色番号は書類の確認等が必要なために会計窓口でお支払いいただく方です。わかりやすい表示を心がけるよう、務めてまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>午後も2階で再診受付をして欲しい。(診察)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。2階の再来受付機については、9月上旬稼働に向け準備を進めております。ご不便をおかけしておりますが、今しばらくお待ちください。</p>

<p>検査立会いの際、入院病棟内の通路の椅子で6時間程度待たされた。 (その他 60歳代 男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。長時間お待たせし、また待つていただく場所が限られ、ご不自由をおかけして誠に申し訳ありませんでした。患者さんの検査の状況は随時変わっていきますので、進捗状況をお伝えすること、また、お待たせする時間の目安を伝えるようにします。患者さんやご家族の方が安心して検査等が受けれるようにより丁寧な説明を心掛けていきたいと考えます。</p>
<p>診察予約の時間と実際に診ていただいた時刻に大幅なズレがある。表示パネルには予定通りとか15分遅れとか表示されたが、実際は1時間半以上遅れていた。表示を正確にして下さい。 (診察 60歳代 男性)</p>	<p>表示時間の誤りについてご迷惑をおかけしました点お詫び致します。表示パネルにおける待ち時間の目安は、職員が手入力をしているために、実際の時間とのズレが生じたものと思います。時間のズレが生じないように診察室の進み具合をこまめに確認し、できるだけ正確に表示できるように取り組んでいきます。ご意見ありがとうございます。</p>
<p>難病の手帳を記入してもらうのに、番号がでるまで待った上に、手帳を預けてまた待ちます。前もって手帳を預けて（診察後）番号が出たら手帳記入もできるようにしてもらえませんか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。手帳をお持ちの方（難病・自立支援・肝炎）は先に会計窓口にご提出いただくように明記して御案内するようになりました。対応が遅くなり申し訳ありませんでした。今後ともご意見をいただけますよう、よろしく願いいたします。</p>
<p>母親へ荷物を持ってきました。午後からなら何時でも大丈夫だと母には伝えられ、そのように聞いていたため14時に持ってきたところ、受付は15時からなので時間を守るようにと言われました。それなら、なぜ母に午後の何時からでも良いと言ったのでしょうか？ (その他 30歳代以下 女性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。不愉快な思いをさせまして誠に申し訳ありませんでした。荷物の受け渡しは、基本平日15時から18時となっております。ご家族の都合が悪い場合は、時間の調整を行いますので入院病棟の職員と相談して下さい。今後、このようなことがないように職員間の周知、徹底を図っていきます。</p>

設備等に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>太子町の住民ですが、通院に遠い。高齢になり車の運転も出来ないため、駅にマイクロバスがあったら助かります。（診察 70歳代 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 姫路駅からのマイクロバスの運行については、早期実現は困難なため、神姫バスをご利用いただければ幸いです。 なお、姫路駅北口から神姫バスをご利用される場合は、病院北側「県立はりま姫路総合医療センター前」バス停で下車ください。</p>
<p>ゆずりあいもしくは駐車禁止除外の表示のない車ばかり、立体駐車場3Fの車椅子駐車場に止まっている。警備員にちゃんと指導して欲しい。見せた人だけがちゃんと止められるようにのぞむ！！</p>	<p>兵庫ゆずりあい駐車場または身障者用駐車場のご利用について、ご不便をおかけした点、お詫び申し上げます。 ゆずりあい駐車場である旨の案内並びに駐車許可証の表示についての周知など、患者さんが利用しやすくなるよう、立体駐車場の運営事業者と調整していきます。</p>
<p>駐車料金の改善 心筋血流シンチアデノシン負荷検査のため来院したところ、6時間以上必要（診察時間は未定）とのこと。その際、6時間以上の駐車料金が加算されます。このような場合の特例制度を設けて欲しい。（診察 70歳以上 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当院の立体駐車場は民間事業者が運営しています。ご要望の件は運営事業者と伝え、対応が可能かどうか検討を依頼します。</p>
<p>Wi-Fi設備を希望します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 フリーWi-Fiの設置にはランニングコストを含め、多額の費用がかかるため、現時点では「はり姫」でのWi-Fi設置の計画はありません。ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>呼び出し機について、本体のわりにナイロンひもが細く、体の前でブラブラします。重いです。夏はナイロンが首にひっついて気持ちが悪いです。首からひっかけて、病院内を歩くとか食堂で食事をするとか、トイレにいくとかしてみてください。例えば、ナイロンひもをかばんなどに使われている太いものにして長くすると、ななめかけにできるので、ブラブラもしません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。呼び出し機本体およびナイロン製のカバーについては、感染防止の観点より、都度消毒作業を行うことから、現在の材質になっております。ひもの太さや長さ等については次回購入時に検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

お褒めのご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>6月にたくさんの指摘をさせていただきました。そして一ヶ月後の7月、あまり改善は期待していませんでしたが、あれもこれも改善されていてびっくりしました。すべての人が少しでも心地よい場所に近づいたかなと実感です。</p>	<p>開院時より、来院される皆様には、色々にご迷惑をおかけしており大変申し分けございません。できることから、改善をしておりますが、まだまだ行き届かない所がたくさんございます。少しでも皆さんが安心して来院されることができるように整えていく所存でございます。今後とも忌憚のない意見をよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>急なめまいで当日受付で受診しました。車いすに座っていただけず、無理を言って中央処置室のベッドをお借りしました。当日なので少し待ちましたが、丁寧な検査、説明、対処法をしていただきました。ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ベッドで休んでいただくことができ、体調が回復されてよかったです。今後も患者さんが安心して病院を受診できるように職員一同努力していきたいと思えます。また、今回の意見を職員と共有し、一層「はり姫」をよりよい病院に築きあげていくために精進していきたいと考えます。今後とも何かお気づきの点がありましたら、ご意見いただければ幸いです。</p>
<p>肺血栓で6/25～7/14まで入院させて頂きました。本日は1ヶ月後の診察で問題無しでした。二度と病気にはなりたくないですが入院するならこちらだと思います。入院時から退院まで満足できました。ただ一つ、採血にまだ慣れていない方もいて入院中少し痛い思いをしました。初級者のトレーニングの充実をお願いしたいです。（入院・診察 50歳代 男性）</p>	<p>この度、退院後の経過が良好とのこと何よりと存じます。次入院することがあってもまたここで、とのありがたい言葉に感謝申し上げます。また、採血の際に痛い思いをさせてしまいましたことについてお詫び申し上げます。看護師一同、患者さんの痛みを少しでも軽減できますように今後も研鑽を積んでまいります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>