

2022年8月17日～8月31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>入院の付き添いで9：15に来ましたが、手術の説明は13：00からと言われました。「一度帰宅し、また来院して下さい」は、あまりにひどい。仕事を休んできているのに付き添いで1日が終わる。先生方が忙しいのは十分理解しているが、近隣に住んでいる患者ばかりでないことを考えて予定を組んで頂きたいです。（その他 30歳代以下 女性）</p>	<p>この度は、医師からの説明時間が13時開始であったことで、待ち時間が長時間発生したことについてお詫び申し上げます。手術前のご説明は科によって違いがありますが、事前に日程をお伝えし、調整ができるようにしていきます。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>会計処理が正常に進んでいない事が多々あります。1時間程度待たされ窓口で確認すると、整形外科からデータが飛んで来ていないとの事。かなりの確実で何度も同じ目に遭っています。呼び出し端末に「会計待ち中です」などと処理が正常に進んでいるか表示して欲しい。 (診察 50歳代 男性)</p>	<p>ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。正確かつ迅速な処理を心がけてまいります。また、呼び出し端末の表示については、システムの変更を要することから、運用を含めて検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>トイレのゴミ箱やアルコール（便座をふく）を、できましたら、たまに見ていただきたいです。</p>	<p>この度、ご不快な思いをさせてしまった点お詫び申し上げます。 トイレのゴミ回収につきましては1日に2回職員が巡回して実施しており、その際に紙タオルやハンドソープ、便座除菌クリーナーなどの補充も行っております。今後、巡回頻度を増やすなど、病院を利用するすべての皆様が心地よく「はり姫」を利用できるよう環境整備に努めてまいります。</p>
<p>入院している家族へ生活用品と医療関係の重要な書類を渡しに来た際、「担当者と呼ぶので待つて欲しい」と言われ長時間待たされたあげく、担当者とうまく伝達されていないことが複数回あった。報告や伝達はしっかりして欲しい。不信感が出てきた。</p>	<p>この度、長時間おまたせし、ご不快な思いをさせてしまった点お詫び申し上げます。患者さんのお荷物は、お声をかけていただけたらすぐ預かるようになります。情報伝達については、いただいたご意見を共有し、報告を受けたものが責任をもち伝えていくように指導して参ります。ご意見ありがとうございました。</p>

<p>娘が入院でお世話になっています。入院の際に【面会は禁止・平日15：00～18：00に荷物の受け渡しを行う】とお聞きしたので順守しています。しかし、来院の際にどう見ても入院患者さんとおぼしき人が1階や2階でご友人と談笑されているのを幾度となく見かけました。貴院の感染対策はどうなっているのかと疑問に感じています。娘は入院するまで体調を崩さないよう感染対策も万全に行ってきました。入院した方が感染リスクが上がるという矛盾したことがあっていいのでしょうか？（その他 40歳代女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。感染対策について不安な思いをさせまして誠に申し訳ありませんでした。入院時のご案内で、検査・治療以外での病棟外への移動は控えていただくこと、外来エリアでの面会もできないことを書面と口頭で説明しておりますが、注意が行き届いておりませんでした。再度入院中の患者さんにご説明し、職員には注意喚起をして感染対策を徹底していきます。</p>
<p>初診で9：30に来院しました。14：30でも検査後の診察がない。あまりにも待ち時間が長いです。（診察 70歳以上 男性）</p>	<p>長くお待たせすることになり、大変申し訳ありませんでした。初診で来られる患者さんには、診察時間の予約をとっていただいておりますが、当日に検査が追加されるケースがほとんどです。検査までの時間調整、検査の結果ができるまでの時間と、通常より待ち時間が追加されます。できるだけ速やかに検査や診察が進ように調整しておりますが、お時間が予想以上に長くかかっているケースもございます。ご意見をうけとめ、待ち時間の短縮と共に、時間が有効に活用していただけますように工夫をしていきたいと考えております。今後とも忌憚のないご意見をいただけますように、お願いいたします。</p>
<p>8/10に椅子の下に書類を落としました。2日後に問い合わせをしましたが届いておらず、数日後にようやく年配の女性の方が届けて下さったとのことでした。その数日間、椅子の下の書類は見つけてもらえなかったようですが掃除など院内チェックはされていないのでしょうか？（診察 50歳代 女性）</p>	<p>当院では毎日清掃を実施しており、院内で落とし物が見つかった場合は、防災センター経由で総務課に落とし物が届けられた後、総務課で保管・管理しております。当院は広いため毎日落とし物が見つかります。当該落とし物の発見について、ご連絡が遅くなり申し訳ありませんでした。</p>
<p>CT撮影の際、放射線技師さんはグローブを付けず素手で顎や肩の角度調節をされました。頸部CTであった為、私はマスクを外した状態で、感染対策の施しようがない状況下です。手指のにおいも気になりましたし、手指消毒も確認出来ていないので、直接触られるのはどうかと思いました。グローブさえあれば防げる状況かと思われまます。（診察 30歳代以下 女性）</p>	<p>検査をお受けになるにあたって不安を抱かせてしまい申し訳ありませんでした。手指消毒については毎回検査前後に行うようにしています。検査終了後には機器についても毎回消毒を行うようにしています。ご指摘の消毒確認ですが、消毒薬の設置場所は検査室内からは見えにくい位置にあり、ご不安を招いてしまったと思いますので設置場所等を検討したいと思います。また、直接肌に触れる可能性がある場合は、患者様の不安を和らげる点からもグローブ等の使用を積極的に行っていきたいと考えます。貴重なご意見を有難うございました。</p>
<p><b>設備等に関するご意見</b></p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p>

駐車料金が高すぎると思います。カンファレンスなど必要な時の駐車料金は何かサービス券でも出して欲しいです。病院からの呼び出しなのに診察も常に8時間位かかっています。  
(その他 70歳以上 女性)

医師に言われて来院しているのにパーキング代が高すぎる！入院中の主人のために主治医から来るように言われ1番の検査の予定が2番目になり何時までかかるのか分からない状態。昨夜も医師からの説明を受けるために来院したが医師の都合で遅くなった。それでも、パーキングのサービスは受けられない。(その他 70歳以上 女性)

面会や見舞いではなく、病院からの指示で検査手術の待機のため来ている家族に駐車料金の割引が適用されないのはおかしいと思います。また先日は、検査、診察、入院説明で長時間かかり、駐車料金が発生しました。長く待たされて駐車料金を払うのはおかしいと思います。  
(その他 60歳代 女性)

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に伝え、対応が可能かどうか検討を依頼します。

立体駐車場で年配の方が一方通行から侵入されていました。私が駐車する間に少なくとも3台は見ました。とても危険だと思います。(お見舞い 40歳代 女性)

貴重なご意見ありがとうございます。  
駐車場内の表示の工夫などを含め、駐車場内の走行ルールの周知について、駐車場運営事業者と検討して参ります。

いつもお世話になりありがとうございます。先日、診察に来た際、2階Jの受付横にある身長・体重計の使用について測定方法がよく分からない方が多くいらっしゃるようにお見受けしました。説明書が貼ってあるのですが、私の年代でも少し戸惑いましたので、ご高齢の方々は尚更分かりにくいと思います。字を大きくしたり、分かりやすい表現など改善点があればと感じました。(その他 50歳代 女性)

ご意見ありがとうございます。身長・体重計の測定方法について見やすい所に表示し、ブロック受付に声をかけやすいように案内を提示しました。今後とも、患者さんやご家族のご意見を伺いながら、わかりやすい外来を作っていきたいと思っています。

病室にフリーWi-Fiを設置して下さい。例えば姫路日赤さんなど他の大病院では設置されています。他の患者さんも同様なことを言われてました。よろしく願います。  
(入院 50歳代 男性)

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>授乳室があるだけでもありがたいのですが、小児科の近くにもう少し広く、お湯などの設備があればなお嬉しいです。よろしく願い致します。（診察 40歳代 女性）</p>	<p>授乳室の整備についての感謝のお言葉ありがとうございます。 病院の施設の都合上、授乳室は産婦人科エリアの設置のみとなっております。また、お湯の設備についても異物混入や火傷などの安全性等を考慮し設置を見送っております。ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>病棟に便座クリーナーを付けて欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在、1階～4階のトイレには便座クリーナーを設置済みですが、病棟トイレは未設置となっており、ご不便をおかけして申し訳ございません。予算的な制約もありますので、設置の可否を含めて検討いたします。</p>
<p>談話室が寒いです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。院内の空調につきましては各エリア毎に設定が可能な場所と個別で設定が可能な場所とございます。談話室に相当するデイルームはエリア毎の対応となります。可能な範囲の調整をしていきます。入院される皆様が快適な療養生活を送っていただけるように、務めて参ります。ご意見と併せてご協力をよろしくお願いいたします。</p>
<p>デイルームにテレビを置いてほしい。（その他 70歳以上 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。デイルームには9月中にテレビを設置しますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
<p>公衆電話が欲しいです。（その他 70歳以上 男性）</p>	<p>旧病院における公衆電話の利用実績が低かったため、設置箇所を1階時間外待ち合わせのみとさせていただきます。ご不便をおかけして申し訳ございません。電話のご利用を希望される際は、ご案内しますので職員までお申し出ください。</p>
<p>現在入院中です。夜間はナース内のモニターの機械音がすごく気になるので、もう少し小さくできないでしょうか。（入院 70歳以上 男性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。アラーム音に関しては、患者さんの安全を守る上で重要となりますので現在の音量で設定させていただいております。病室のドアを閉めて静かな環境を提供する、アラーム音にすぐ対応する、不要なアラーム音を低減する取り組みを実践しております。今後も患者さんが安心して入院生活を送れるように療養環境を整えていきます。</p>

<p>病室のテレビ画面右下の時刻表示を消して欲しい。（入院 70歳以上 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。病院によっては時計のない病室もあることから、全ての床頭台テレビに時刻が表示されるメーカー側の仕様となっております。ご不便をおかけしますが、ご了承いただきたいと思ひます。</p>
<p>テレビのカードが高すぎる。</p>	<p>床頭台テレビ等の備品は民間事業者が設置・維持管理しており、テレビの視聴料金等は、その備品の整備・維持管理に要する費用を勘案して当該事業者が決定しています。当院の判断で料金を変更できない為、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>良い病院ですね。他科へ紹介していただいた時に診察室前のボードに受付番号が表示されなくてしばらく不安でした。表示されると助かります。それと会計の待ち時間がもう少し短縮されると嬉しいです。頑張ってください！期待しています。（診察 50歳代 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。診察室前のモニターには順番が近づいた場合に表示するシステムとなっております。また会計待ちについてもご迷惑をおかけし申し訳ございません。職員一同、よりよい病院づくりに力を合わせてまいりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
<p>入院していつも思いますが、どの看護師さんも良くしてくれて大変感謝しています。ところで、長期入院の時は髪が伸びてしまうので散髪屋さんがあればいいと思ひます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院は高度急性期病院であり、平均的な入院日数も10日前後となっております。患者さんの利便施設の検討時に利用者数が見込めないと判断し、施設の有効活用の観点から散髪屋さんの設置を見送りました。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>お褒めのご意見</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p>
<p>製鉄記念広畑病院からお世話になってます。先生、助産師さん、看護師さんのおかげで精神的にも支えて頂き3人目を無事出産することが出来ました。出産は何が起きるかわからないので病気や障害もなく無事に3人産ませてもらえたこと本当に感謝しています。これから子育て頑張ります！先生方、職員の皆様本当にありがとうございます。また、普段食べられないようなスペシャルなお祝い膳が頂けてとっても幸せでした。（その他 30歳代以下 女性）</p>	<p>今回も、当院での出産を選んでいただき、ありがとうございました。励みになるご意見をいただき、うれしく、またこれからもお母さん・赤ちゃんの大切な時間を安全に安心して過ごしていただけるよう、日々精進していきたいと思ひます（産科病棟） お褒めの言葉をいただき本当にありがとうございます。またお祝い膳のイラストまで描いていただき、喜んでいただけたとお気持ち伝わり、栄養課スタッフ一同大変嬉しく思っています。病院食において、出産という慶事にお祝い膳という形で食事提供できることに、スタッフもまた違ったやりがいを持って取り組んでいるところです。今後も患者さんにお祝いの気持ちが伝わるような食事提供に努めてまいりたいと思ひます（栄養課）</p>

病院食、毎日おいしくいただいています。スタッフの方々ありがとうございます。  
(入院 50歳代 男性)

お褒めの言葉をいただき本当にありがとうございます。食事は患者さんからいただいた意見を参考に日々改善に努めておりますが、必ずしも良い意見ばかりではありません。今回いただいた意見を励みに厳しいご意見にも前向きに取り組んでまいります。

先生、理学療法士様ありがとうございました。7階西のスタッフの皆様お世話になりました。骨折をして1ヶ月近く、ここまで回復するとは思っていませんでした。皆様の心遣いと優しく接して頂いたからこそ心から感謝しています。転院先でもリハビリに耐えて1日も早く元の体に近づけるよう頑張りたいと思います。お世話になった皆様に心からお礼申し上げます。

先生、看護師さん、看護補助スタッフの皆様へ

私は交通事故に遭い、入院当初は骨折で色んな不便がありました。トイレすら行けず皆様に多大な面倒を掛けました。体を拭いて頂いたり、洗髪、そして深夜にも関わらず、点滴、尿瓶の交換までして頂きました。補助のスタッフの方々にもたくさん助けて頂き安心して入院生活を送れるようになりました。最初は今後の回復に対し不安がありました。皆様からの前向きな言葉が励みとなり、今のように歩けるようになりました。患者さんの為に残業したり夜勤続き、翌日の夕方まで働く姿には感動しました。いくら“仕事だ”と言われても、その結果は患者さんに繋がります。私も皆さまの頑張りに恵まれた一人です。事故当時、意識不明だった私は一瞬天国へ遊びに行っていた。先生達の優れた医術で救われ、この世に戻ることが出来ました。優しく、そして責任感ある皆様と出会えた事に感謝するしかありません。誠にありがとうございました。(その他 男性)

こころ温まるお言葉をいただきありがとうございました。思いもかけないお怪我での緊急入院、不安なお気持ちの中、手術そしてリハビリに精進され、回復に向かわれたこと、何よりも患者さんご自身のお力であったと思います。  
ご要望（ナースコール）にすぐに対応できず、不安なお気持ちや、ご迷惑をおかけした場面もあったことと思います。いただきましたお言葉を糧に、スタッフ一同患者さんを大切にするの理念を心にとめて、これからも看護を実践していきたいと思っております。  
ありがとうございました。