

2022年11月前半の意見

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>会計窓口カウンターで指示通り並ぶように強く言われた。並ぶ場所もカウンターも分かりにくいのに、キツイ言い回しだった。</p> <p>どこに、どのように受付や窓口に行けばいいのかわからないので、案内標示をもう少し分かりやすくしてほしい。（診察 40歳代 女性）</p>	<p>この度は会計窓口カウンターでの接遇や案内において、ご不快な思いを感じさせる対応でありましたことをお詫び申し上げます。接遇に関して今回のようなことがないように、スタッフ全員に周知を図り、安心していただける接遇ご案内を心掛けてまいります。</p> <p>また、案内表示の在り方についても今後検討致します。</p>
<p>患者さんと呼ぶ時には、個人情報保護の観点から基本的には受付番号で呼び出しをお願いします。検査説明など名前で呼び出す場合は「失礼ですが、お名前でお呼びします」と断る方が良いと思います。（診察 70歳以上 女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。はり姫では、ご指摘の通り 基本受付番号でお呼びすることになっております。それでもお返事がない場合は、お名前でお呼びしております。その場合は「失礼ですがお名前でお呼びお呼びします」とお断りしてから、お名前でお呼びすることをスタッフ一同に周知します。検査や診察室への案内も、より一層分かりやすく説明するように徹底します。これからも患者さんやご家族の皆様が安心して受診していただけるように、満足していただける病院を目指して職員一同努力して参ります。</p>
<p>採血の待ち時間が長過ぎます。混み具合もハンパなく、待ち合い場は人がごった返しで、感染リスクがあります。採血台もフル稼働していないですし、待って当たり前はおかしいと思う。（その他 50歳代 女性）</p> <p>診察、検査、レントゲン等が終了した後、「次は〇〇に行ってください」という風に追加説明を全ての部署で徹底すると患者さんは戸惑いがなくなると思います。（診察 70歳以上 女性）</p>	<p>貴重なご指摘ありがとうございます。採血は時間帯や曜日によって混雑状況に差がございます。ピーク時にはご指摘のような状況になる場合もあり、その場合はイスの設置や採血担当者の補充などにより対応させて頂いております。今後は採血待ち時間の短縮に向けての人員確保や、感染リスク防止のための採血待合場所の分散化などに取り組んで参ります。また、患者さんが行先に迷われないように、場所名をお伝えしてご案内することを徹底して参ります。ご意見ありがとうございます。</p>

<p>食事が全くマズイ。循環器センターの時は良かった。今回で3回目の入院だが、毎回同じメニュー。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。食事は前病院のメニューが基本となっていますが、食数が増えた関係から調理方法を変えているところもあり、お口に合わない物があるのかもしれません。皆さんの意見を聞きながら味付け等を検討していきたいと思います。また、メニューについては飽きが来ないように一定のサイクルでメニューを決めています。入院のタイミングで同じようなメニューにあたることや、食種（嚥下食等）によっては調理法が限られるため、同様のメニューに感じられることがおありかもしれません。その点につきましては、ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>緩和ケア病棟は、とても居心地のよい病棟にしていますが、要望としては外に出るときにお忙しく働かれている看護師さん呼び止めて、出口まで行って頂くことが心苦しく感じています。それと、夜中は特に入ってこられる面会者の方が押されるチャイムの音が気になって、こんな時間にどこかの病室の方が悪い状態になられたのかと思って、気になってしまいます。出入りの方法をもう少し改善できるようでしたら、検討してみてください。 (付き添い 60歳代 女性)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。夜間に不安な思いをさせることになり誠に申し訳ありませんでした。入口のドアのチャイム音に関しては、入眠の妨げにならないように音量を調整させて頂きました。またご遠慮なく看護師にお声をかけていただけますよう、よろしくお願いいたします。</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>
<p>Kブロックの待ち合いの座席の向きが不適切である。診察のインフォメーションモニターに対して、背を向けるような席の配置はおかしいのではないかと思う。他のブロックでは、全てモニター向きに席が配置されています。(診察 70歳以上 男性)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘の通りモニター画面が見えにくい状況になっており、ご不便をおかけいたしました。Kブロック待合室の椅子の向きをモニターが見えるように変更しました。今後ともお気づきの点、ご意見いただけますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>駐輪場が遠く、狭く、バイクなど重量のあるものがあふれていて困っています。改善いただけると助かりますので、よろしくお願いいたします。(診察 60歳代 女性)</p>	<p>駐輪場のご利用について、ご不便をおかけしました点、お詫び申し上げます。限られたスペースの中でできるだけ多くの来院者の方に駐輪場をご利用いただくことができるよう、駐車間隔を抑えたり、バイクと自転車の駐車区域分けを行わないように設置しております。現在、駐輪場の拡充について検討しておりますので、ご理解の程お願いいたします。</p>

<p>午後1：30頃、駐車場2Fで駐車場所を探していたところ、人の乗っていない車椅子が滑走してきた。直前で車を停止させたため衝突せずに済んだ。外来用の車椅子を使用後、ノーブレーキで置き去ったものだと思うが、危険である。使用者に対する指導はされてるのでしょうか。1階のガードマン及び受付には口頭で連絡しましたが、このような事故発生の場合の措置はどうしたのでしょうか。（診察 70歳以上 男性）</p>	<p>この度は駐車場のご利用に際し、ご迷惑をおかけしました点、お詫び申し上げます。当該立体駐車場は民間事業者が整備・運営しております。今後このような事案が発生しないよう、車椅子のご利用者向けに利用後は院内の所定の場所に車椅子を戻しストッパーをかけていただく旨等を記載した利用案内を掲示することについて、民間運営事業者と協議・検討を進めて参ります。</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>医師や看護師の方々、お忙しい中ゆっくり丁寧に話しを聞いていただき、安心して通院できます。感謝しています。またスタッフの皆様も笑顔で対応くださるので好印象です。 院内の動線や会話などスムーズに進むのでストレスなく付き添いももちろん患者も助かります。（診察 60歳代 女性）</p>	<p>この度は温かいメッセージありがとうございます。はり姫は開院して半年、十分な診療、検査、治療の環境を提供することができているか心配しておりました。このようなお言葉を頂き、職員一同とても嬉しく、そして励みになります。これからも患者さんやご家族の皆様が安心して受診していただけるように、満足していただける病院を目指してスタッフ一同努力していきます。</p>
<p>私は80歳、腰部脊柱管狭窄症と診断され、お尻と両足がシビレ、腰から下が急にロボットのような感じになり歩けませんでした。担当医、主治医、看護師さん、理学療法士の先生、そして大勢のスタッフの皆さんのお世話を受けて、元気になりました。 病院の中には、こんなにも沢山のお仕事があり、その方達に支えられている沢山の方が、一丸となって責任感を持ち、明るく、優しく患者さん一人一人に接して、気長に食事の介助や下のお世話をされたり、私の娘や孫のようなお若い年なのに良くやっておられるなぁと感謝と感激で、いいえ驚きの方が大きいかなぁ。偉いです！ 先生、スタッフの皆様、本当にお世話になりありがとうございました。居心地の良い入院生活でした。これからも頑張ってください。（入院 80歳 女性）</p>	<p>この度は嬉しいお言葉をかけていただきありがとうございます。私たちは、患者さんが元気になる退院されることが何よりの喜びとなっています。これからもスタッフ一同「信頼される医療、看護の提供」に努めて参ります。</p>

緩和ケア病棟に入院と言われた時は、正直言ってもう終わりが近づいていよいよ残された時間も少ない中で、自宅看護をあきらめて本人の希望にそえなかったのかと残念な思いもありましたが、いざ入院してみると看護師の方々はじめ先生方もその他スタッフの皆さんもとても温かくて、優しくて本人も家族もとても居心地のよい場で充実した大切な時間を過ごさせて頂いている事に心から感謝いたします。治療についての説明もわかりやすくとても丁寧に教えてくださるので、家族としては安心しておまかせできます。個室も準備されてて、付き添いの合間にも違う空間で休憩できるのは、とても気分転換できて家に帰らなくてもほっとできる場所です。ありがとうございます。末期の主人の側にいて心が折れそうになってもスタッフのみなさんの温かい看護に、本当に感謝します。

(付き添い 60歳代 女性)

この度は暖かいメッセージありがとうございます。緩和ケア病棟では、患者さんとご家族の時間を大切に過ごして頂ける療養環境を提供できるように努めております。付き添いの間、心休まる時間を提供でき安心いたしました。スタッフ一同このお言葉を励みに、信頼される医療・看護の提供に努めて参ります。

大動脈解離及び大動脈瘤の手術のため開腹術を受けた。明日退許可が出たがその間痛みを感じたことは一度もなく、これは大きな驚きでさりこの病院の技術の高さだと思う。ありがとうございます。注射が皆さんお上手でした。全国病院食協会において、米パンの活用を試みれば世界食料事情にも貢献できるのでは

(患者 70歳以上 男性)

ありがたいお言葉をいただきありがとうございました。

当院での治療によって患者さんがお元気になられて退院されたことを大変嬉しく思います。これからも患者さんご家族に「はり姫はすばらしい」と思っていただけの病院となるために、スタッフ一同更なる努力を重ね、安心して治療に専念できる環境作りに取り組んでいきたいと思っております。

また栄養に関して、貴重なご意見ありがとうございます。ただ、米粉パンは発酵がしにくく（特に100%米粉では）、大量に製造できる業者の確保ができない状況です。期待にお応えできず申し訳ありません。