

2022年11月後半の意見

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>大部屋で朝4：40に採血とかありえませんか！同室の患者みんな起こされました。（入院）</p>	<p>このたびは、お声がけもなく早朝より同室の患者さんの処置を行うことで、ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。 治療のスケジュール上、早朝の処置を実施することが少なくはありませんが、大部屋でするので前もって同室の患者さんにもお声かけなどお断りを行う必要がありました。今後は、このようなことがないよう周知を行って参ります。</p>
<p>携帯電話の使い方を考慮して欲しいです。そして、決め事を作って欲しいと思います。夜中にかかってきたり、かけたりが多いと思われます。周りに迷惑がかからない程度で使用して欲しいです。（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。携帯電話の使用につきましては、入院のご案内に記載がありますとおり、“大部屋や使用禁止区域以外で使用していただく、また待ち受け時はマナーモードに設定していただく”こととなっております。 患者さんの療養環境を乱すような使用はご遠慮いただくこととなっておりますが、この度はその周知が十分ではなく、ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。また対応するスタッフに関しましても、そのような場面に遭遇した場合には、ルールを守って使用していただくようにお声がけすることを徹底してまいります。ご指摘ありがとうございます。</p>
<p>文書申し込み窓口対応について、番号札を取って待っているが、対応するスタッフが一人のため、途中途中で書類の記入の説明等の対応に手間取り、40分近く待っている。改善を望みます。（付添い 40歳代 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。また文書申込窓口の対応においてお待たせして申し訳ございません。体制の充実を含め、改善に向けた取組みを検討してまいります。</p>

<p>先生から手術の内容を聴く為に来たのに1時間以上待たされ、同意書を記入する際に、ある看護師さんにとってもえらそうに言われたのでびっくりしました。まだ待たせるので受付に声をかけて別の看護師さんに対応をお願いしたら、たくさん荷物があるので80歳の母と2階へ移動するように言われました。私たちが病気になりそうなくらい腹が立ちました。</p> <p>部屋に紙パンツがむちゃくちゃ置いてありました。ただで持ってきていないので、もう少し思いやりをもってちゃんとして欲しいです。</p> <p>(お見舞い 50歳代 女性)</p>	<p>この度は、看護師の言葉遣いや対応、病室の環境整備不足により不快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。また、医師の説明に時間を要しましたこと、またご高齢のお母様がいらっしゃるにも関わらず長い距離のご移動を強いましたことについても大変申し訳ございませんでした。特に、看護師の接遇や療養環境の整備につきましては、この度のご意見を真摯に受け止め、看護師の再教育に努めて参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</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>病棟のトイレにも、便座拭きを置いて欲しい。</p>	<p>病院設備のご利用に際し、ご不便をおかけしました点、お詫び申し上げます。便座ふきについては、予算の関係もあり現在病棟には設置しておりません。優先順位をつけて病院設備の充実を図って参りますので、ご理解の程お願いいたします。</p>
<p>入院受付前の柱の時計はファッション性があっていいかもしれないが、気付いてもらいにくい。各ブロック待合いで、デジタル時計の分かりやすい大文字の時計を設置して欲しいです。(診察 40歳代 女性)</p>	<p>ご指摘いただきました点を踏まえ、1F総合受付後ろの壁面に壁掛け時計を設置しました。その他の場所については引き続き検討したいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>廊下の暖房がひどく熱い。少し緩めてほしい。(お見舞い 50歳代 女性)</p>	<p>この度は、廊下の温度が高かったことによりご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。病室環境の目安(夏期:22~26℃ 冬期:18~22℃)を踏まえ、廊下等共用部につきましても望ましい温度設定に努めて参ります。ご意見ありがとうございました。</p>

<p>新しい病院になって初めて入院しましたが、設備も充実し使いやすさが心地よく感じられます。</p> <p>医師や看護師の方々は親切で患者の気持ちになって業務を行っておられます。</p> <p>苦言といたしましては、リハビリの自転車のサドルです。長時間サドルに座っているとお尻が痛くなり、降車時にバランスを崩し転倒する可能性があります。（入院 70歳以上 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は、心臓リハビリテーション室にある自転車エルゴメータのサドルの硬さについて、不快な思いをおかけしましたことお詫び申し上げます。硬さを補うため複数のサドルカバーから現在のサドルカバーを選択していますことをご理解願います。また、スタッフからお尻の除圧の指導や休憩の促しなど対応が不十分でありましたことお詫び申し上げます。今後は職員からの説明を心がけてまいります。</p>
<p>建物東側駐車場入り口（警備の方が立っている所）が狭くて入りにくいです。縁石が必要ないと思いますが、撤去できないですか？</p> <p>（診察 60歳代 女性）</p>	<p>この度は建物東側駐車場入口に関する貴重なご意見ありがとうございます。縁石は歩行者の安全確保のためにも必要であることから、現状どおりでご理解をお願いいたします。</p>
<p>9階で待っている所に座る椅子が少ないと思う。トイレもないですし、ビックリしました。</p> <p>（お見舞い 50歳代 女性）</p>	<p>ご来院された際、病棟入口でお待ちいただく椅子の数が少なかったことで、ご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。限られたスペースではありますが、適切なソーシャルディスタンスを保ちながら、安全・安楽にお待ちいただけるように配慮してまいります。</p> <p>また、トイレに関しましては、スタッフに声をかけていただければ病棟の中までご案内いたします。ご不便をかけ大変申し訳ございませんが、トイレの際は職員に声をかけていただくと幸いです。この度は貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>入口に検温器もないし、アルコールも中身が空っぽでした。恐ろしすぎです。</p> <p>（お見舞い 50歳代 女性）</p>	<p>ご不安をおかけしましたことお詫び申し上げます。当院は病院入り口に体温を計る機械を設置しておりませんが、来院される前にご自宅で体温をはかっていたくようご案内し、発熱のある場合は来院前にご連絡いただくようにしております。また各受付では問診票による体温と体調の管理を行っております。</p> <p>アルコール自動消毒噴霧器については、午前と午後の1日2回アルコールの補充に院内を巡回していますが、この度のご指摘を受け巡回頻度を上げる等、対応を検討して参ります。ご指摘いただきありがとうございます。</p>

<p>2Fの精算機が17:00までしか使えないのはちょっとおかしいのでは？ 診察で待たされ17時までかかったのに、わざわざ1Fまで行くのって、何のための自動化ですか？自動精算機は17:00以降も使えるようにすべきです！</p>	<p>ご不便をおかけしましたことお詫び申し上げます。 2Fの自動精算機は17時に現金を回収するため17時以降のご精算は1Fの自動精算機または会計窓口でお願いしております。 ご不便をおかけしますが、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</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>3階のHICUの看護師さんは本当に親切で優しく、父をよく見て下さり、涙が出るほどありがたかったです。心臓血管外科の先生もやさしい対応で、父も安心して手術にのぞめたと思います。命の恩人です。ありがとうございました。今はまだ、入院生活ですごく不安な日々ですが、先生が一生懸命考えて治療方法を言って下さるので、ありがたいです。さすが一流の先生です。（お見舞い 50歳代 女性）</p>	<p>励みになるお言葉を頂きありがとうございます。業務の煩雑さの中でスタッフ一同、患者さんへ十分な関わりができていないのか不安に感じていました。その中で感謝の言葉を頂けて心が温まり頑張っていこうという思いが強くなりました。「はり姫に入院してよかった」と思われるように努力していきます。</p>
<p>緩和ケアを受けて・・・主人が初めて大きな病気をしました。病は複雑なものでしたが、私たち家族ができることは傍らにすることだけ・・・この病棟の看護師さんは素晴らしくそれぞれの個性を持って家族をも支えて見守ってくださいます。先生も先生と思えないほど気さくで物腰も柔らかく主人の辛いところに素早く対処して下さり、私達家族に少ないと思っていたかけがえのない時間を沢山与えてくださいました。感謝の言葉を伝えたいです。 （その他 60歳代 ）</p>	<p>この度は暖かいメッセージありがとうございます。 患者さんにご家族の時間を大切に過ごして頂けたようで何よりです。 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。</p>