

2022年12月の意見

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>会計に時間がかかりすぎている。50人待っているから30分以上かかるのは、処理能力と人員の見直しが必要では？こんなに会計待ちをする病院はないです。 (診察 60歳代 女性)</p>	<p>診察終了後から会計計算が終了するまでの待ち時間が長くなり、ご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。10時から12時の時間帯は午前の診察終了が集中する時間で、会計待ち時間が長い傾向にあります。また、連休明けなど日によって患者さんが多い場合がありますことご理解願います。 今後とも会計待ち時間の短縮に向け、人員体制の強化も含め改善に取り組んで参ります。</p>
<p>病院から着信履歴があり、かけ直すと「誰がかけたのか分からない」と言われ、次にかかってくるまで待っていると全くかかってこない。そんな用件って何なんでしょうか？かけた方は、ちょっとした用事かもしれませんが、かけられた方は心配でしかありません。誰がかけてきたのか分かるシステムにして下さい。</p>	<p>この度は、病院からの電話がなかったことによりご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。 現状、病院からの電話はどの部署からかけても全て代表電話が表示されることから、電話交換手の方でかけたスタッフを特定することが困難な状況です。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>検査の日、付き添いは廊下で何時間も待たないといけない。静かに待てるのならまだ我慢しますが、清掃員さんの大きな声で「あの人は手を抜いている」「あの人がしていない分、こっちがしている」など愚痴を聞かされ、反対の病棟前ではお年寄りが大声で話しています。検査でも、心配で待っている時ぐらい静かに落ち着ける場所を提供できないですか？</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。感染対策のため病棟への出入りを制限しているため、廊下でお待ちいただくざるを得ないケースがあります点ご理解願います。 また、ご指摘いただきました清掃スタッフの件につきましては、清掃委託業者へ指導してまいります。</p>

<p>救急でお世話になった時の事です。問診票に新しい住所を記入したのに、旧住所に請求書が届きました。旧住所に関係ない人が住んでいたらどうなるのでしょうか。考えただけでもおそろしいですし、書いた住所に送ってもらえないなら住所を書く意味がない。支払いも次の診察の時が良いと言われたのに、なぜ請求書が郵送されるのかも不思議です。もう少しきちんとして下さい。</p>	<p>この度は請求書の件でご迷惑ならびにご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんの住所情報は「診察申込書」の内容をもとに登録・変更しております。このため、問診票等に記載頂いた内容が反映せず旧住所に郵送したものと思われます。また、救急を受診された患者さんへの請求は、1週間以内に予約がある患者さんは次回診察時にお支払いをお願いしており、それ以外の患者さんについては請求書を郵送しております。ご指摘頂いた点を踏まえ、文書でお伝えするなど患者さんに分かりやすい方法を検討します。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>利用者の多い検査関係の呼び出しがポータブル機器で対応されていない。ポータブル機器があるのに、紙の受付票等で管理されているのが邪魔です。手荷物が増える。マイナンバーカード読み取り機を早く設置して欲しい。毎回、保険証の確認に時間を掛けすぎです。（診察 30歳代以下 男性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当院では患者さんの診察室前での待合時間を少しでも短くするために、患者呼び出し機を導入させていただいています。一方、検査システムには、患者呼び出しのシステムと別のもので、同じ呼び出し機を活用するには、システム改修などに多額の費用がかかる他、検査の運用ルールの見直しなども必要となり、早急に対応することが困難な状況です。ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。マイナンバーカード読み取り機は1階インフォメーション横の受付カウンターに2台設置しております。ご利用の際は、受付スタッフにお声かけ下さい。</p>
<p>入院の生命保険の書類の連絡がないので、電話を3回掛け、3回とも長く待ったが電話が混み合っておりつながらない。仕方なく直接取りに来てみたらまだ出来ていなかった。確かに、電話で確認してから取りに来るように言われていたが、電話がつながらない。何とかして下さい。（その他 50歳代 女性）</p>	<p>書類作成の件で、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。書類はお申し込みから完成までに2～3週間の時間を頂戴しております。このため出来上がり次第、病院より連絡させて頂いております。ご依頼頂く書類も多く、作成までに時間を要しご迷惑をおかけしておりますが、関係部署と連携し書類作成期間の短縮に努めて参りますのでご理解願います。また、電話でご確認いただく際は、外来診察時間帯は電話が多いため、つながりにくい傾向にあります。外来診察時間外の13時から15時までの時間帯が比較的つながりやすいですので、当該時間帯におかけいただくようお願いいたします。</p>
<p>時間外の時や救急の場合、ガードマン？（守衛）の対応が悪く、かかりつけ医院にもかかわらず早朝の電話を看護師さんにつないでもらえない。指導をお願いします。先生方には大変、感謝しております。（診察 40歳代 女性）</p>	<p>この度は、警備員（ガードマン）の対応で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。ご指摘いただきました点について、警備員への指導を再度徹底するよう休日・夜間時間帯の委託事業者へ指示しました。</p>

予約時間に行っても1時間以上待たされる。(消化器科)
そして、手術の説明も入院の日にしか出来ないのに「何か質問ありますか?」と聞かれても何も説明を受けていないので質問すら出来ない。まず、医師が全然、患者の顔を見て話さない。パソコンとしか話さず、スタッフの女性にキレたりと全てにおいて感じが悪い。不安にさせる事ばかり言うし、説明も足りない。
患者の顔を見て話し、優しい言葉をかけて欲しい。もっと患者の立場になって考えてみてはどうですか。

この度は、不快な思いをさせてしまった件お詫び申し上げます。頂いたご意見を院内に周知し、診察時の対応の改善について取り組んで参ります。
また、診察が遅れご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。予定の診察時間に進むように努めておりますが、緊急処置等で遅れることがあります事ご理解をお願いします。

患者使用済のパジャマ・タオル等の処理は看護師さんが行ってくれています。感謝、感謝ですが、動ける患者は看護師さん達の手を使うことなく自分で処理BOXまで持って行く事を提案します。日々、医療(患者)の為に頑張っておられる看護師の皆様にも少しでも余裕を感じていただきたいです。(入院 70歳以上 男性)

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。
当院では感染や安全上、リネンや寝衣の処理について看護師や看護補助者が対応しております。ご提案いただきました内容については、今後検討させていただきます。今後もお困りの事やご提案などがございましたら、遠慮なく看護師にお申し付けください。

この度の入院では、先生、看護師さん、リハビリの先生などたくさんの方々にお世話になり、ありがとうございました。1点だけ気になった事があり、意見として提出させていただきます。リハビリの転院先を決める時の事です。地域連携の方が来られて、転院先の病院名と住所だけが印刷してある用紙を提示され、「この中から決めて明日返事を下さい」との事でした。
リハビリ転院先は、私にとって今後の生活の為にもとても重要な選択でした。ほとんど情報も無しに、明日までに決めて欲しいと言われ、主人や家族にもろくに相談出来ず、スマホで調べたり、主治医や他の方に聞いて、やっと決める事が出来た状態です。例えば、パンフレットを揃えてもらったり、実際、見学に行っ感じられた事など、もう少し詳しい情報を元に選択出来たら良かったと思いました。とても丁寧に対応して下さい、助かった為、その点だけが残念に思いました。
(入院 40歳代 女性)

この度は、ご案内が不足しご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。
転院先を決める際には、パンフレットの有無にかかわらず病院機能や病床などの客観的な情報をお伝えし、曖昧な情報や主観はお伝えしないように心がけ、できるだけ患者さんの意向に添えるように調整していますが、今回は対応が不十分でした。この度のご意見を踏まえ今後、相談しやすい環境を整えていきたいと思っております。また、主治医や病棟看護師とも連携して支援を行っておりますので、ご不明な点は御相談いただけると幸いです。

今回、当院に来たのは三度目です。新しい建物に設備等も最新で先端技術も素晴らしいと確信が持てました。しかし、自分の行きたい所が素早く探せず、どのように手続きをすればいいかも分からず右往左往です。出来れば、受付フロアで案内の人をつけてもらえれば、まず説明を聞き、何番窓口へ行けば良いかすぐに分かると思うのです。（お見舞い 70歳以上 男性）

院内の案内標示が不十分なために、ご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。案内標示については、患者さんからのご意見等も参考にさせていただきながら、現在、追加設置する方向で内容を検討しております。なお、1F南玄関を入った右手にインフォメーションがございます。インフォメーションでは案内図や外来受診ガイドをお渡しし、ご説明をさせて頂いております。また、インフォメーション以外の各科外来ブロック受付でも同様に対応いたしますので、場所や受付方法以外でもお困りごとがございましたら、お気軽にお声かけ下さい。

7階西の看護師の皆さんはいつも丁寧に接してくださり、感謝しています。でも、忙しすぎて中々手が回らなく患者さんに“待たせてごめんなさい”とよく謝られています。残業も当たり前ですし、すごく気の毒です。何とか、人員を増やしていただきたいです。コロナ禍で家族が来れない分、負担も増えていると思いますので、どうぞよろしくお願いします。（入院）

こころ温まるお言葉ありがとうございます。
人員不足と感じられた点に対し、お気遣いいただき申し訳ございませんでした。今後も何かありましたら遠慮なく職員に声をおかけください。
頂いたお言葉を糧にスタッフ一同頑張ります

退院の迎えに行った際、病棟の面談室で待つように言われ、15分位待ちましたが、看護師さんから何の声かけもなく、退院する本人から、帰り支度が出来て病室で待っていると電話連絡を受けました。スタッフ間で連携が取れておらず、お互いが待たされる状態でした。
また、“精算機で精算出来ます”と言われたので、精算機に行くと精算出来ず、1F会計窓口に行くと、まだ処理すら出来ていなくてかなり待たされました。手術後の体にはかなり厳しかったです。総合的に、病院の管理はどうなっているのでしょうか？
（入院 30歳代以下 女性）

この度は、病棟スタッフ間の連携が出来ておらず、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
他の業務と重なり、長時間お待たせすることになりました。あと何分で退院準備が整うのか、ご家族様へ説明が出来ておりませんでした。
待たれているご家族様のお気持ちに添えなかったことに対し、ご意見を真摯に受け止め、部署のスタッフ全員に周知するために話し合いの場を持ちました。予め時間がかかる場合は、ご家族様のご都合を確認し相談するなど細やかな配慮が出来るよう個々のスタッフの意識の改善に努めて参ります。
また、入院時の精算に関しても、会計窓口連絡し確認するよう指導しました。
貴重なご意見ありがとうございました。

朝、病棟に面接する旨の予約を確認しているにもかかわらず、代表電話受付からの病棟看護師、医師間への連絡が悪くきちんと伝わっていません。
また、看護師さんが退院時にプライバシーに関わる事柄を話す際も注意せず、他人の前で大きな声で立ち話で済ますのは、失礼です。他の病院ではありえません。
(女性)

この度は、医療従事者間の連絡の不行き届き及び、看護師のプライバシー配慮にかける対応により、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。今後、このようなことがないように看護師及び医療従事者間で問題を共有し、対応に十分注意を払って参ります。

入院中の点滴の薬の内容を書面で教えて欲しいです。何の薬を打たれているのか不安なので、説明が欲しいです。(入院 60歳代 男性)

この度は貴重なご意見をありがとうございます。入院中のお薬について、ご説明できず大変申し訳ありません。
当センターでは、主に一般病棟に各病棟を担当する薬剤師を配置して、お薬による治療が適正に滞りなくできるように、使用した際の効果や副作用が出ていないか、投与量は適切かなど、カルテなどから確認させていただきます。そのうえで、薬に関する情報の書類を用いて対面でご説明することがありますが、この度は、この書類を用いた対面での説明が出来なかった事により、ご心配をおかけしました。頂いたご意見を踏まえ、一人でも多くの患者さんに対面でお話ができるよう、今後もより積極的に取り組んで参ります。
なお、使用している薬剤についてご不明な点などございましたら、遠慮無くスタッフにお声がけください。担当の薬剤師がご説明をいたします。よろしくお願いたします。

患者が会計に順番に並ぶのに長い行列ができ、足が悪い人にはきつすぎます。何か方法はないでしょうか？(付き添い 70歳以上 女性)

ご意見ありがとうございます。
自動精算機につきましては、1F会計前と救急待合、2Fローソン横の3カ所に設置しております。
1Fの救急待合と2Fのローソン横の自動精算機は待ち行列も少なくご利用いただけます。また、会計窓口でお支払いの場合は、会計窓口付近の職員にお声かけ下さい。会計前のイスでお待ちいただき、順番になりましたらお呼びいたします。ご遠慮なくお申し出ください。

設備等に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>以前、“車椅子駐車場にてスロープをおろすスペースがなく困っています”と意見させていただきました。回答に“車寄せスペースで行って下さい”とありますが、難病の子供が乗った車椅子を出入口前に置き去りにして車を駐車場に入れるのですか？母一人子一人で来院した場合、どうすればいいのですか？介護タクシー用の駐車場は特別なんですか？上から見ても、ガラッガラッですよ。障害者のことを考えていただけないのは、とても残念です。</p> <p>それと、1F車椅子駐車場横の車寄せの所には、いつも誰か車をとめていますよ。注意して下さい。よろしくをお願いします。（診察 女性）</p>	<p>この度は車寄せスペースを使うにあたり、ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>車寄せスペースを必要とする患者さんにご利用いただけるよう長時間駐車している利用者への注意喚起を含め、民間運営事業者と調整して参ります。</p> <p>また、車椅子駐車場を必要とする患者さんが当該区画に駐車できるよう、駐車場の適正利用についても引き続き注意喚起してまいります。</p>
<p>車椅子を使わないといけない認知症の母の通院で困っています。</p> <p>駐車場が遠く、車椅子に乗せたまま1Fフロアで母を一人待たせる事も出来ず、車椅子の所に係の人もないので本当に困っています。結局、二人がかりの通院となり、主人に仕事を休んでまで付き合ってもらっています。</p> <p>車椅子を使用する場合の駐車の場所や、認知症の患者への対応等をもう少し考えて欲しいです。（診察 70歳以上 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>駐車場が遠くご不便をおかけしますが、施設上の制限もあります。立体駐車場の1階または3階にある身障者用駐車区画または、ゆずりあい駐車区画をご利用くださいますようお願いいたします。</p>
<p>テレビの位置が高くて首が痛いです。中央くらいに、もう少し降ろして欲しいです。（入院 70歳以上 女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。入院中、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>テレビの見にくさに対しては、テレビ画面の向きの調整やベッドの高さ調整が可能です。今後は配慮したお声かけができるよう努めて参ります。</p>
<p>ガードマンもないですし、駐車場が狭すぎます。入退院で荷物が多いのに、カートがないのはなぜですか？</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>カートは準備しておりますが、準備台数が使用状況を上回っているものと思われました。また、ご使用される方へ速やかなご返却について、併せてご協力いただけるよう案内を差し上げるとともに、カートの追加も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す。</p>

<p>相生市から通院しています。姫路バイパス南ランプでおり、姫路駅南口から右折して東に直進していますが、交差点が多くどこで左折するのか判りにくいです。交差点に大きな看板を設けるようにご検討をお願いいたします。（診察 80歳以上 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。道路標識につきましては道路管理者で設置いただいておりますが、当院へのルートは多数あり、すべての道路に案内板を設置することは現実的ではない点ご理解をお願いします。なお、西方より車で姫路バイパスを利用してこられる患者さんに対しては「市役所前」交差点を右折するルートを案内させていただいております。「市役所前」交差点を右折し、直進していただきますと支柱の案内標識（左折の案内）が設置されています。左折いただきますと、その後は黄色の案内標識が設置されており、病院までおこしいただけます。</p>
<p>情報コーナーのTVモニターについて、患者の人達は不安な気持ちで来院しているのに、病気のことを流すのはいかがか。普通のTV番組を流してくれるほうが気が紛れていいし、安心できると思う。</p>	<p>病気の説明や今後の治療相談で来院されているところ不安な気持ちにさせてしまい申し訳ございません。情報コーナーのデジタルサイネージでは各診療科が作成した様々な病気の特徴や治療法、日頃のセルフチェックの方法等を流しています。事前に身体や病気のことを知ることで、心に余裕をもって向き合ったり病気を予防する助けともなります。お気が向いた時で構いませんので、見ていただければ幸いです。</p>
<p>テレビ精算機の場所がわかりにくい場所にありすぎる。</p>	<p>この度は、テレビの精算機をご利用いただくにあたり、ご不便をおかけしました点、お詫び申し上げます。より分かりやすい案内標示について、院内で検討いたします。</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>先生方、看護師の皆様のお陰で無事に明日退院させていただきます。手術を下さった先生の術後の丁寧な巡回や、入れ替わり担当が変わってもテキパキと対応して下さった看護師の皆様に心から感謝申し上げます。 病院合併からまだ僅か半年余りしか経過していない中で皆様の連携の良さ、気持ちよく接して下さる患者対応に感謝と感心させられました。本当にありがとうございます。（入院 70歳以上 男性）</p>	<p>この度は、医師、看護師へ感謝のお言葉をいただき、ありがとうございました。感謝の言葉からは、スタッフの対応が少しでも患者さんの苦痛の緩和につながった様子が伺えます。これからも、何かお困りの事がございましたら、ご遠慮なくご相談ください。職員一同さらなる努力を重ね、安心して治療に専念できるよう努めて参りたいと思います。</p>

私事では、先生方をはじめ皆様のおかげで、おどろく程よく見えるようになり嬉しく
思っています。
他方、自分だけの事で理不尽な事を言っている人に対しても、丁寧に穏やかに説明さ
れているのを見て、皆様お忙しいだろうに感服致しました。
お世話になりありがとうございました。（入院 70歳以上 女性）

この度は、暖かいメッセージをありがとうございました。このようなお言葉をいただき、
とても嬉しく感じております。このお言葉を励みにスタッフ一同これからも信頼される看
護の提供に努めて参りたいと思います。。

病人ってワガママなんですよね！
私は8階に入院していますが、皆様に親切にして頂き喜んでいきます。感謝の気持ちで
いっぱいです。ありがとうございました。（入院 70歳以上 女性）

この度は、暖かいお言葉をいただきありがとうございました。
スタッフ一同でご意見の内容を共有させていただきました。今後も患者さまの回復の一助
になれるよう努めて参りたいと思います。

|