

2023年1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>血液検査の際、若い女性の方の態度が悪く驚きました。体温測定のことを聞いてもぶっきらぼうに答えるし、高齢の患者さんの腕をグイッと引っ張ったりと医療従事者とは思えない対応でした。（診察 70歳以上 男性）</p>	<p>この度は、検査時の対応により不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。今回のご指摘を部門内で共有し、今後は患者様の立場にたった分かりやすい説明と思いやりのある対応を行うよう指導を行います。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>自動精算機の場所に常時、係員を1名待機させるべきだ。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 自動精算機の係員は患者さんが多い時間帯を中心に配置しておりますが、現状では常時配置が困難な状況にあります。頂きましたご意見を参考に、人員体制の強化などを検討し、患者さんに優しい病院づくりに努めて参ります。ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>身長、体重、血圧などの受付票やコロナの間診票など用紙が色々ありすぎて、なくしそうなので患者一人一人に透明のクリアファイルが欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。来院時にご不便をおかけし誠に申し訳ありませんでした。 外来のクリアファイルの運用は、検査等が追加になり基本スケジュールを出した時にお渡ししています。今回の身長、体重計測定値やコロナの間診票は、ご自身で管理してもらい診察室で提示していただく運用となっております。 患者さんにご不便をおかけしないように、今後院内で検討していきたいと思っております。</p>
<p>たまたまかもしれませんが、腹痛が酷くしんどい時に「痛い？」と聞かれたので「はい」と答えると「ハッハッハッ（笑）そうやねー痛いなあー仕方ないね」と笑われた時にはさすがにきつかったです。痛み止めが効くまで仕方ないということだったとは思いますが笑わずに寄り添って欲しかったです。常に頼れるのが看護師さんだけなのでツラかったです。一人のたった一瞬の言動で周りの皆さんの印象まで変わってしまったのはもったいないです。 （入院 40歳代 女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。入院され痛みのある症状があるときに、状況や思いやりに寄り添った対応ができておらず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 看護師ひとり一人が、自らの言葉遣いを振り返り、改善するよう努めて参ります。</p>

<p>会計窓口が一人でしている。</p>	<p>窓口対応が一人になる時間帯がありご迷惑をおかけしております。 通常、会計窓口は常時2名で対応しておりますが、自動精算機でお支払いされる患者さんの対応等で一時的に一人になる場合がございます。スタッフの応援態勢など、引き続き、体制も含め患者さんの待ち時間短縮に向け取り組んで参りますので、ご理解の程よろしくお願いたします。</p>
<p>カプセル内視鏡検査について、有職者である生活者としての患者配慮をして欲しい。 月曜、火曜に診察予約があり、病院の指示通りに受診したが、月曜はカプセル内視鏡の『飲み方』について1分ほどで説明、診察が終わった。そのために仕事を休み1日空けたが、前の診察時に同じ説明を受け理解していた。月曜の診察は無用であり、仕事を休む必要はなかった。 対応を見直してほしい。（診察）</p>	<p>この度は、事前のご説明が不足しご不便をおかけして申し訳ありませんでした。 カプセル内視鏡検査が安全に実施できるように、事前にパテンシーカプセルというダミーカプセルを飲んでいただき 消化管の開通の評価をします。また、そのカプセルは長さ26mm、直径11mmと大きく飲みにくいため来院していただき看護師の目の前で確実にカプセルを飲んでいただきます。そうすることで消化管の開通性を確実に確認でき、カプセル内視鏡検査を行うことができます。お仕事のお休みの調整をしていただきご不便をおかけしますが、安全に検査を遂行するための必要な診察となっております。今後もご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。</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>入院手続時、手術待機時、退院手続時になぜ、駐車場料金の割引の適用がないのでしょうか？（診察 30歳代以下 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 立体駐車場は民間事業者が直接、整備・運営を行っているため当院で駐車場料金を設定することができません。ご意見いただきました入院手続時、手術待機時、退院手続時には、割引の対象外となっておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>個室に於けるテレビと冷蔵庫の使用料が高過ぎる。 以前の循環器センターでは、個室は全て無料であった。高い個室代を払っているのに高いカード代を払うのはおかしいと感じています。カード代はテレビと冷蔵庫共用となっており、1～2日程度でカードを使い切ってしまう、1ヶ月の入院では¥15,000～¥30,000のカード代となってしまう大きな負担となります。せめて個室は無料にしてほしいです。 （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。 病院の都合で個室に入っていただく患者さんを除き、姫路循環器病センターの時と同様に、有料の個室に入院されます患者さんにつきましては、個室に設置しておりますテレビ及び冷蔵庫の使用料の無料化について、今後検討していきます。</p>

<p>1階2階の待合所（室）南側「風ふきさらし」です。病人には寒さがこたえます。ついでを立てる等の対策（風除け）をぜひ至急お願いします。（その他 70歳以上 男性）</p>	<p>この度は寒い環境についてご意見していただきありがとうございました。現状の寒さ対策のため、1階2階とも関係者の南側の出入り口の使用を制限する措置をとり、外気流入を少しでも防止するよう対策をしております。ご提案の衝立の検討もいたしましたが、通路を制限したり、ぶつかりなどの危険も伴うことから、実施にはいたっておりません。その他で少しでも寒さを軽減できる対策を検討していきます。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>栄養管理部の皆様へ 年末から年始にかけてお世話になりました。12/31の年越しそば、1/1の雑煮、赤飯、おせち、とても美味しく感動しました。さらに、メッセージカード、折り鶴、祝い箸など“今年の正月は一人だから淋しいなあ”と思っていた気持ちが一気に吹き飛び嬉しくなりました。お心遣いに感謝します。 栄養指導もとてもわかりやすく、気をつけることなど色々と教えてください、ありがとうございました。（入院 50歳代 男性）</p>	<p>お食事についてのコメントありがとうございます。 いただいたお言葉を励みに、今後も普段の食事作りだけでなく、ハレの日の食事や行事食、季節のメニュー等の特別なメニューについても、入院患者さんが楽しみにしていただけるよう取り組んで参ります。</p>
<p>退院するに当たり、親切で大変なお世話を頂きました看護師の皆様にお礼を申し上げます。 忙しく働いておられる下で、本来業務外かと思われる仕事（例えば、自分では失敗ばかり繰り返していた目のまぶた内への軟膏塗布の介助等）も決して嫌な顔せず親切に対応して頂きました。本来なら看護師さんお一人お一人にお礼を申し述べるべき処ですが、勤務の都合上出来ませんので、書面でのお礼とさせていただきます。 本当に“本当に”有難うございました。（入院 70歳以上 男性）</p>	<p>この度は、大変励みになるお言葉をおいただきありがとうございます。 今回頂いたお言葉を励みに、患者さんが安心して入院生活が送れるようにより一層の努力をして参ります。</p>