

2023年2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>薬の出来るのが非常に遅い。 広畑でも困りました。（診察 70歳以上 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございました。「なの花薬局」は、民間の事業者が設置・運営しております。 いただいたご意見につきましては、事業者に伝えてまいります。 また、薬剤師会の協力を得て患者さんの処方箋を、ご自宅の最寄りの薬局にFAX送信し、最寄りの薬局でお薬を受け取るサービスも行っていますので適宜ご活用願います。</p>
<p>個室に入院させていただきましたが、ノックと同時に勝手に部屋に入って来るし、プライバシーがなさすぎて居るだけでストレスです。トイレくらいゆっくりさせて欲しいのに最中でも入って来て話し出すのはどうかと思います。食事を下げに来るのも早いので、ゆっくりくつろげません。 また、休日前に入院したせいか、入退院の説明も曖昧で休み明けにようやく処方薬の説明やら、（短期の予定だったため）もう退院直前なのに、今さらな説明や挨拶に来るので何のための入院だったのか意味の分からない時間を過ごした気がします。休み明けでないと胃カメラやエコー等の検査も出来ないとのことで、当日までいつ予約が入っているのかも分からない状態でした。結局、休み明けになってバタバタと決まり「するから」と言われっぱなしでありあまりにも、情報共有や説明が少なすぎて不信感が残っています。（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。入室時は必ずノックをしてカーテンの手前で入室の許可を取ってから病室に入るようにし、食事など日常生活の状況に合わせて訪室のタイミングなどを考え療養環境を守ります。 また、入退院の説明が曖昧になりご不便をおかけして申し訳ありませんでした。今後は、予定が決定した時点で速やかに説明をさせていただきます。さらに、患者さんへの説明の進捗状況をスタッフ間で情報共有し、連携を強化していきます。 今後も患者さんが安心して治療や検査を受けていただけるよう努めて参ります。</p>

入院中の食事で減塩などコントロールをしているのは仕方ないが、味付けがあまりにも吐き気がするような味です。出汁をきかすなど、もう少し出来ることがあると思うのですが・・・

それと、エネルギー調整だか分割だか知らないが、単純に食パンばかり配膳して、糖質？エネルギー？だけ上乘せしていればよいというものでは無い。食パンですら美味しくないのに、余計に食べたくないです。（入院 40歳代 女性）

ご意見ありがとうございます。

味付けについては、薄味でもおいしく食べていただけるよう検討はしていますが、出汁の効果的な使い方や酸味、香辛料等の利用など、まだまだ検討不足な点をさらに改善できるような患者さんの意見を聞きながら検討していきたいと思います。

また、妊産婦の方の分割食と違い、エネルギー調整食の分割食は血糖値を上昇させるような糖質（砂糖等）を多く含む食品の使用を避けているためパンが続くパターンになっています。意見をいただき全部は難しいと思いますが、調整食の分割食にも使用できる食品はないか改めて検討したいと考えています。

眼科を受診しました。待ち時間が長すぎた。外待合いや中待合いに出たり入ったり・・・中待合いでも1時間待ちました。

次の受診科の予定時間をはるかに過ぎ、ずーっとイライラしていました。急な患者が入ったとか、人手が足りないとか理由をはっきり患者に伝えて欲しい。

この度は待ち時間が長くなりご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。

眼科の場合、診察や検査の前に瞳孔を開くための点眼を行う必要があります。その点眼は瞳孔がしっかりと開くまで15分おきに点眼しないといけないため、開きにくい方の場合、何度も外待合と中待合を往復していただかなければなりません。それ以外にも検査内容によっては中に入ってからお待ちすることもあります。

今後、状況や理由をわかりやすくお伝えすることを徹底いたしますので、ご協力頂けますようお願いいたします。

入院病棟の場所の案内標示がなく、不便でした。

入院病棟へ行くのに迷子になり、3回職員の方に聞きました。

（その他 60歳代 男性）

ご意見ありがとうございました。

院内の特に入院病棟へ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も参考にさせていただきながら検討いたします。

手術室へ行く時、2回目はそのまま良いと言われ行った所、1回目に心電図の器具を取り付けた方がにらんでいた。日帰り手術も出来るので納得していましたが不愉快な思いもしました。2回目の方は、バスタオルを体全体にかかるようにしていただき、嬉しかったです。

個人病院での日帰り手術と大病院のやり方は色々違いますね。  
(その他 60歳代 女性)

この度は、手術前の不安な場面で、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

手術室では、帽子とマスクを装着した状態で患者さんをお迎えする為、表情がわかりにくく特に表情には気をつけるようにしているところですが、不安や緊張をより高めるような状況になりましたこと、お詫び申し上げます。

この度のご意見をいただき、看護師全員で振り返り、手術に向かう患者さんの不安が少しでも軽減できるよう、表情により注意し、声かけや気配りを忘れず対応していきます。貴重なご意見ありがとうございました。

**設備等に関するご意見**

ご意見ありがとうございます。

入院中の布団が冷たくて寒く、重たかったです。このような布団を今でも使ってる人があるのか、一度スタッフ、医師、看護師の皆さんに体験していただきたいです。

貴重なご意見ありがとうございます。

病院では、一般的な基準寝具を採用しておりますが、ご自宅でご使用のものと快適さの違いを、強くお感じになられたものと思います。何卒ご理解の程よろしく申し上げます。

今後、何かお気づきの事がございましたら、遠慮なく看護師へご相談ください。

大部屋に入院しました。時計が無く不便でした。

それと、隣の人の声が気になって仕方なかったです。

この度は、ご不便をおかけして誠に申し訳ありませんでした。

4人部屋には、入り口付近に時計を設置しております。しかしベッドの位置関係で時計が確認しづらい状況であったと推測いたします。同室の患者さんの声など療養生活に支障があると思われた場合は、職員にお声かけいただいたら幸いです。また、ゆっくり療養していただける有料個室を用意しておりますのでご利用ください。

患者さんが安心して療養生活が送れるように環境を整えていきます。

<p>入院中、駐車料金が1日に1,000円なのは高いです。</p>	<p>入院患者さんがお車を止められますと駐車場がすぐに一杯になります。そのため、入院の際は公共交通機関やご送迎でご来院いただけるようお願いしております。</p> <p>また立体駐車場は民間事業者が直接整備し運営しており、当院で料金設定することができません。入院期間中は駐車料金の割引適用がありません。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>綿ゴミがすごく多く床を移動している。(その他 50歳代 男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。また、ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。</p> <p>定期的にモップがけ等しているのですが、空気の流れに乗って綿ゴミが移動しているのだと思われます。ご指摘いただいた内容について清掃業者とも共有し、一層の環境整備に努めます。</p>
<p>Wi-Fiがつながること、希望します。</p> <p>家族との連絡等もスマホの時代です。入院中の面会もままならないので、せめて動画での連絡のやりとりができるよう、ぜひ実施をお願いいたします。</p> <p>(入院 60歳代 女性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>Wi-Fiについては多くのご意見をいただき、来年度中に病棟へ整備する予定となっております。しばらくご不便をおかけしますが、ご理解願います。</p> <p>また、面会用のタブレット端末を準備しております。ご利用を希望される方は、部署にてお声かけをお願いいたします。</p>
<p>入院患者の心電図のアラーム音が大音量で、昼夜、深夜も関係なく鳴り響いている。その回数、時間は日により違うが、鳴り響く時間が10秒超えると「うるさい」と言いたくなる。深夜は何度も目が覚めてしまう。今夜は、30秒以上鳴りっぱなしが3回あり、20時頃、ナースステーションに「うるさい！いつまでほっとくんや！他の患者さんの事も考えてくれ」と言いました。以前にこの方法しかない聞いたが、こんなシステムを改善しないのはなぜか？大部屋はドアが開けばなしで特にうるさい。患者目線第一でしょ！（入院 60歳代 男性）</p>	<p>この度は、心電図のアラーム音で睡眠の妨げとなり申し訳ありませんでした。心電図のアラーム音量については、医療安全の視点から対策を継続しているところですが、緊急の入院患者さんをうけいれたり、手術後の患者さんの状態を管理するための必要なモニタリングとなっております。ご指摘のように早急なアラーム対応、病室のドアを閉めるなど対策を厳重に実施して、療養環境を整えて参ります。またより静かに療養していただける有料個室を用意しておりますのでご利用ください。</p> <p>ご指摘ありがとうございました。</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>

素晴らしい病院で診察を受けることができ、感謝しております。  
看護師さん達はもちろん、病院内の食堂も心遣いが細やかで大変嬉しいです。兵庫県民として心嬉しく、最高です。姫路城が見え、新幹線などあらゆる交通の便もよいですね。皆様が安全に受診されるようにと心から祈っています。  
(診察 70歳以上 女性)

このたびは、心温まるご意見をありがとうございました。  
そのように感じて頂けたことを大変うれしく思います。これからもスタッフ一同、入院される方々の期待に添える看護が提供できるよう努めて参りたいと思います。

今日は心臓の予約日で来院しました。耳が不自由ですが、受付の人や先生に親切に診ていただきました。大切な心臓と腹部大動脈瘤は大丈夫だと言われたので安心しました。来年は不安がらずに診ていただけます。本当にありがとうございました。  
(診察 60歳代 女性)

この度はお褒めの言葉をありがとうございました。  
これからも外来スタッフ一同、患者さまに安心して受診いただけるよう丁寧な対応を心がけます。