

2023年4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>うどんの汁がないので、麺がふくらんで食べられない。 もっと早くに出すべきでは！（入院 70歳以上 男性）</p>	<p>うどんの際の盛り付けについては、汁の盛り付けを一番最後にし、最大限配膳まで時間を置かないよう努力をしていますが、その後の配膳チェックや病棟で配るのに時間がかかってしまいます。これらの作業を省くことは難しいので、汁を吸いにくい「あんかけ」や「汁別盛り」などの違う方法を検討していきたいと思います。</p>
<p>会計の待ち時間が長すぎる。</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をご理解願います。 会計待ち時間の短縮に向け、人員体制の強化の検討をはじめ、引き続き改善に取り組んでまいります。</p>
<p>私が入院する際、面談室で待たされ、その後病室に案内されたがその病室・ベッドにはすでに別の入院患者が案内されていた。私は再度、面談室に戻され新たな病室が決まるまで1時間程待たされた。すでに別の患者がいる病室に案内をしたのか聞いたところ、その日、入院予定の患者をどのベッドに案内するのかを看護師の方々に共有されておらず、担当した看護師の判断で勝手にベッドを決めていて、空きベッドのどこに案内したかも共有できるシステムになっていないとの事であった。改善すべき大きな問題点である。（入院 60歳代 男性）</p>	<p>この度は、入院時の部屋の準備が出来ておらず、お待たせしたこと、不愉快な思いをさせてしまいましたことをお詫びいたします。 今回は、別な患者さんが退院後の入室となったため、時間調整が出来ておらず、ご迷惑をおかけしました。今後、時間が重なる場合は、入院時間の検討を行い、順番に案内ができるよう努めてまいります。また、入院中の注意事項や床頭台の取り扱いも説明できておらず、大変ご不便をおかけしました。今後このようなことがないように教育を行ってまいります。</p>

非常に効率が悪いのか、朝9：00に来院、9：30の予約で終わった時間が15：00過ぎ。もっと考えた診察にしてもらいたい。  
ストレスがたまって病気になりそうだ。（外来受診 70歳以上 男性）

この度は、診察後の検査等で長時間となり大変ご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。  
外来診察で、入院や手術が決まった時には、その準備として、複数の検査を受けていただくことになります。その項目は患者さんによって異なります。いずれにしてもお時間がかかりますことから、別の日に検査を予約することもできますが、今回は具体的に検査にかかるお時間をお伝えできなかったことや、また別の日に外来に来ていただくことの提案もできず、お疲れになられたこと、大変申し訳ありませんでした。  
今後は、できるだけ具体的にお時間をお伝えし、お疲れにならないような日時の調整をこころがけていきます。ご意見いただきありがとうございます。ありがとうございました。

予約票に脳神経外科の診察時間が23：00とあるが、どういうことか？  
（外来受診 70歳以上 男性）

今回は検査後の診察ということで、確実な時間設定ができず、システム上時間設定のない枠表示（23：00）が表示されておりました。また、その表示のまま患者さんの手元に予約票が届くことになり、大変ご迷惑をおかけしました。患者さんが正確に予約時間を確認されることができるよう、表示の方法について検討をしていきます。ご意見いただきありがとうございます。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。

入院用品を運ぶカートを駐車場側にも置いてほしい。

ご意見ありがとうございます。  
駐車場へのカートの配置を検討してまいります。

2F南テラス花壇の草がベンチにはみ出て、座りにくいです。  
除草、せん定してほしいです。

ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。ご指摘を踏まえ、ベンチの利用に支障がないよう、除草・剪定してまいります。

入浴施設に浴槽がない。  
トースターがない。 （入院 50歳代 男性）

ご意見ありがとうございます。はり姫は高度急性期医療を提供するために、患者さんの病状において浴槽を利用される方が限られることから、一般病棟にはシャワー室を設けています。また療養上介助浴が必要な方には特別浴室をご利用いただけるように準備をしております。医療機能にあわせた設備となっておりますことご了承ください。

トースターは、利用の仕方を誤ると火災の危険も考えられ、病院では安全な管理ができないことから設置を見合わせました。また栄養課で食パンを焼くと配膳までの時間で硬くなり、誤嚥の危険も考えられます。配膳車では温かいエリアで管理し、患者さんの元へはできるだけ食べやすい状態で配膳いたしております。ご理解いただきますようお願いいたします。

設備はバッチリで、トイレもきれいですが、一応、便座を拭くのに除菌スプレーは置いてほしいですね。コロナでない方でも、色々な方がおられますからね。ましてや、他人でしょ！ （入院）

ご意見ありがとうございます。今後各トイレへの便座クリーナーの配置を計画しております。

入院患者が利用できるWi-Fi環境を整備してほしい。PCやタブレット利用によるインターネット情報の入手や趣味による心のやすらぎなど、患者にとって有意義であると思う。 （入院 70歳代 男性）

ご意見ありがとうございます。多くの方々より、ご要望いただいております。令和5年度中にWi-Fi環境を整備する準備を進めております。

お褒めのご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>桜も咲き、春爛漫の季節になってきました。この度は、脊柱管狭窄症の手術で入院し看護師の皆様にご助けいただきました。</p> <p>体の不自由な時、看護師の皆様の元気な優しいお言葉、行き届いた介護に勇気付けられ、心が癒やされました。短い期間でしたが、はり姫に入院出来た事とても幸せでした。</p> <p>皆様大変お世話になり有難うございました。お礼申し上げます。（入院 女性）</p>	<p>この度は嬉しいお言葉をありがとうございます。</p> <p>手術を受けることは大変だったと思います。退院後も無理なさらず、お体を大事にお過ごしください。頂いたメッセージを励みに、これからもスタッフ一同、患者さんが安心して入院生活を過ごしていただけるよう努めてまいります。</p>
<p>個人病院より紹介されて来ましたが、環境もよく看護師さんとても親切で、忙しい中イヤな顔せず対応してくださり安心してます。皆さんに教えたいと思います。病気の回復も早くて嬉しいです、立派な病院へ来て幸福です。先生方も名医さんの集まりと聞いています。設備も満足で居心地いいです。（入院 70歳以上 女性）</p>	<p>この度はお褒めの言葉を頂きありがとうございます。</p> <p>これからも、患者さん、ご家族さんに、「はり姫に来て良かった」と思っていたけるように、スタッフ一同 努力してまいります。</p>