

2023年5月のご意見

2023年6月22日

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>慢性的に遅れの生じるドクターの時間あたりの予約人数を見直していただきたい。 待ち時間減少のため、よろしくをお願いします。（外来受診 40歳代 男性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。現在、患者さんが診察室に入室された時間と予約時間のずれを各診察室単位で調査しています。その原因として過剰な予約人数というケースも確かにあるように思われましたが、病態によっては前の患者さんの診察時間が予想以上に延長したり、診察前の検査結果が出るのが遅くなるなど、結果として待ち時間が長くなっていることもあるようでした。データを解析した結果を各診察室にフィードバックすることで、待ち時間短縮につなげたいと考えています。もちろん、診察室によっては定期的に外来診察の予約人数の見直しを進めてまいりたいと考えています。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>はり姫の予約については問題がないが、予約外の件で電話をしても受付で待たされ、電話のたらい回しになる。横の連絡が非常にまずいと思う。 （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。また病院代表に届くお問い合わせについて、つなぎ先を何度も変更しお待たせしておりますこと、大変申し訳ありません。少しでも早くお問い合わせ先につなげることができるように、主なご要望の中身とつなぎ先を定期的に見直しており、5月にも修正をいたしました。今後も定期的な見直しを実施していきます。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>予約変更ダイヤルがほとんど繋がらない！受話器を外しているのでは？ （入院 70歳以上 男性）</p>	<p>予約変更専用ダイヤルが繋がらない状況が続き、大変ご迷惑をおかけしております。予約変更専用ダイヤル【079-263-8230】は平日14時～16時の時間帯で運用しており、お問い合わせが集中し混み合うこともあります。2回線に対応しております。ご理解の程よろしくお願いいたします。 なお、当日の予約変更については、当日8：30以降に病院代表【079-289-5080】までご連絡をお願いいたします。</p>
<p>病棟のデイルームには、給茶機が置いてあります。そこに、ペットボトルに冷水を入れるのに、ジョウゴがあれば助かります。 （入院 70歳以上 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。病棟では特に感染防止の面より、患者さま共有の物品を置くことができません。大変申し訳ありません。コップ対応の給茶機のため、ご不便ですがコップを使用してご利用いただきますようお願い致します。</p>

<p>入院手術し、病棟へ入ったが、部屋のルールは全く聞いていない。家族はゲートの外で説明を聞いたかもしれないが、紙の配布もない。</p> <p>・消灯、点灯時間 ・食事の時間 ・ローソン等へ行くルール ・災害時の避難ルートなど何もわからない。(入院 70歳以上 男性)</p>	<p>入院中の諸々のご案内について、お声かけが不足しご不便をおかけしたこと申し訳ございませんでした。予定の入院患者さんについては、入院の手続きの際に患者支援センターで、事前に入院のご案内の用紙をお渡し、説明をさせていただいております。しかし入院までに日数があくために、入院時には再度ご案内用紙を確認していただけるように、お声をかけるようにいたします。また緊急の入院の際にも同じくご案内用紙をお渡ししております。ご確認いただくとともに、分かりづらい点はスタッフにお声かけください。</p> <p>災害時の避難ルートは重要です。入院時お部屋のご案内するときに、場所をお示して、安全確認をしていただけるように徹底していきます。ご指摘いただきありがとうございます。</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>Wi-Fiを使えるようにしてほしい</p>	<p>多くの方からWi-Fi設置のご要望をいただいております。より快適な療養環境を提供するために、当院では今年度中にWi-Fi環境を整備する準備を進めていますので、今しばらくお待ちいただけますようお願いいたします。なお、一部エリアではございませんが、外来1階メディカルモール（1階中央付近）では、無料Wi-Fiが利用いただけますことご案内申し上げます。</p>
<p>駐車場に警備員が立つようにはなりましたが、車イス用に停めている車のチェックがなく、以前ほどではないですが、やはり一般車があります。「思いやりステッカー」や「駐車除外証」を見えるところに置くようになっているのでは？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>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、引き続き駐車の際に利用証の確認や車内掲示のご協力をお願いさせていただきます。</p>
<p>入院患者の家族の駐車場券の割引を早急に実施してください。(入院 60歳代 男性)</p>	<p>多くの方から、駐車場についてご意見をいただいております。</p> <p>立体駐車場は民間事業者が設置・運営しており、立体駐車場の駐車料金は、駐車場の整備・維持管理に要する費用を勘案して当該事業者が決定しています。そのため、当該事業者と適宜協議を行っておりますが、当院の判断だけでは料金変更ができない旨、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

お褒めのご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>緊急病院ということで、播磨地方の一大拠点となることを祈ります。医療に関しては最高の設備と最高の人材で人を診られる病院になっていくと感じます。看護師も実に気持ちよく対応され心の温かさを感じました。「ありがとう」 まだ出来て間がないので仕方がないかもしれませんが、文化面 絵画や写真、音楽といった 癒やし の面の充実を期待します。</p>	<p>こころ温まるお言葉ありがとうございます。このようなお言葉を頂き、とてもうれしく感じております。「患者さんを大切に、地域から信頼される看護を提供します」という看護部基本理念のもと、頂いたお言葉を糧にスタッフ一同、より一層頑張ります。</p>
<p>立て続けに入院してスタッフの方々には本当にお世話になりました。入院中は先生や看護師の方、看護助手の方など皆さんのおかげで安心して療養できました。10西は笑顔の素敵な看護師さんが多くて皆さん優しかったです。主治医の先生は外来の時からよく話を聞いて下さり、毎回丁寧に診察して下さるので信頼しています。病気のことや、妊娠出産で不安なことが沢山ありましたが、お忙しい中でも質問に真摯に対応してくださって、本当に感謝しています。他の先生方も丁寧に診察・結果の説明をしてくださり、ありがとうございました。日常生活が維持できないほど苦しかった症状が治療が始まるとあっという間に治まっていき、また元気に動けるようになって嬉しいです。 病気になってしまったのは残念な事ですが、この病院で信頼できる先生に巡り会えたのは私にとって幸運なことだったと思います。ありがとうございました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。いただいたお言葉から、私たちの表情や姿勢、患者さまの思いをお聞きすることの大切さを改めて感じることができました。治療を乗り越え、元気になられたことは私たちとても大変嬉しいことです。 いただいたご意見を、医師・看護師・看護補助者で共有させて頂きました。患者さまの治療の支えに少しでもなれるよう、これからも努力していきたいと思います。</p>