

2023年6月のご意見

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>はりひめ広報誌より循環器内科は24時間体制で救急対応をおこなっており、20名超のエキスパート医師がいると書いていましたが、“対応できません”と断られました。休日・深夜は何人で対応しているんですか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は受診をお断りすることになり、申し訳ありませんでした。</p> <p>はり姫は3次救急の機能をもつ救命救急センターです。3次救急とは、急性心筋梗塞や脳卒中、重度の外傷など、すぐに専門的な手術や治療を開始しなければならない重篤な救急患者さんを受け入れる体制の事です。ご意見いただいた患者さんのご容体がわからないところですが、通常の一般診療の時間帯をご案内できるご容体であったのか、また他の病院でも対応が可能で速やかに診察していただける状況であったのかなどと推察いたします。重傷救急診療の最後の砦として、24時間対応可能な人員配置や応援体制を整えていますので、救命救急センターの機能をご理解いただきますように、よろしく願いいたします。</p>
<p>心エコーの検査の時、女性には女性の検査技師さんにしてほしい。若い20代の男の人に検査されるのは正直イヤです。配慮してほしい。(外来受診 40歳代 女性)</p>	<p>この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>超音波検査室では、臨床検査技師、診療放射線技師または医師が検査を実施しております。できる限りお待たせしないために、検査を終えた技師が順番に患者様をお呼びして検査しております。そのため異性の技師が検査を担当することもあります。もし、同性の技師による検査を希望される場合は、受付にてお知らせください。対応させていただきます。この場合、同性技師の空き状況により待ち時間が長くなる場合がありますが、予めご了承ください。</p> <p>なお、この度のご意見をいただき、超音波検査室の受付や待合場所に「同性技師を希望する場合は、受付にてお知らせください」と掲示しました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

予約変更のため電話すると時間が決まっていると言われたので、仕事の都合をつけて時間内に電話すると変更はドクターの指示を確認してから、電話連絡すると言われる。（ドクターには採血だけなのでいつ来てもOKと言われていた）
何度も電話の着信履歴があるが、仕事のため出られない。親戚の家にまで連絡がいて、すごく迷惑をかけたし、迷惑した。
インターネットで変更、またはLINEやメールかショートメッセージで連絡ができるようにしてほしい。（外来受診 50歳代 女性）

予約変更専用ダイヤルでお受けした予約変更は、原則、当該診療科の担当医に確認の上、予約変更の可否を確認し、改めて病院から回答する形で運用しております。今回のケースは、何度かご連絡しましたが連絡がつかず、予約日が近づいたため、医師の判断で緊急連絡先に連絡をさせていただきました。結果としてご迷惑をおかけする形になり申し訳ございません。前述のとおり、予約変更は原則、医師の確認作業を伴うため、外来診療時間帯を避け14時～16時の時間帯で対応させていただいております。
また、現時点ではメール等による連絡方法には対応しておりませんので、ご理解の程、よろしくお願いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

排尿・排便回数チェック表の訂正をお願いします。この病院に入院してから、いまだに記入方法を間違えますのでよろしくお願いたします。（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。
今回、ご意見を参考に病院全体で用紙を修正するように検討しています。

設備等に関するご意見

ご意見ありがとうございます。

駐車場代の支払いがキャッシュレス未対応で現金のみなのが、不思議でなりません。それと、駐車場から出口までの通路にタクシーが待機しているのが、とても邪魔で危険です。（外来受診 60歳代 男性）

立体駐車場は、民間事業者が設置・運営していますので、いただいたご意見については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見直しなどができない旨、ご理解いただきますようお願いいたします。
また、当センターが指定している指定場所「タクシー乗り場」に駐車していますので、タクシーを利用される患者さまのためにご理解をお願いします。

自転車置場がいっぱいではない！

ご迷惑をおかけしております。自転車置場につきましては、開院後駐輪場所を増やすなどの対応をしてきましたが、駐輪できない状況が発生していることにつきましては、引き続き利用状況を注視し、対策を検討してまいります。ご意見ありがとうございました。

携帯電話を持っていません。各階などに公衆電話が欲しいです。家族への連絡に不便でした。（入院 70歳以上 女性）

ご意見ありがとうございます。公衆電話は1階時間外待合に2台及び2階コンビニ横の精算機設置コーナーに1台設置しております。設置のコストやスペースの関係で各階への設置が困難となっています。ご不便をおかけしますがご理解をお願いいたします。

公衆電話でテレホンカードが使えない。10円と100円の硬貨が使えるが100円の場合は、おつりが出ない。10円も100円も無い時は電話が使えない。両替する場所がない。

NTT西日本によると、テレホンカードが利用できる公衆電話は、利用頻度が高い場所を除いて新設していないとのことです。また、硬貨への両替につきましては、利用頻度や管理面から両替機の設置が困難な状況です。ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。

TVカードの横に両替機を置いてほしい。

ご意見ありがとうございます。TVカード専用（1000円札）の両替機は1階時間外待合に設置（TVカード販売機横）しております。各病棟毎には設置困難ですので、両替の際はお手数ですが1階までお願いします。

お褒めのご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>大病院なので手続き等で長時間かかるだろうと覚悟してきましたけど、すごくスムーズですっきりして帰る事が出来ました。車で1時間以上もかかりますが、気分が良いです。先生や看護師さん、色々な方にお世話になります。（外来受診/入院前の手続き 70歳以上 女性）</p>	<p>時間をかけてご来院いただき、また帰宅されるまでには本当に長い時間であったろうと思いますが、このように温かいお言葉をいただきありがとうございます。皆さまが少しでも安心して治療に望めますよう、これからもしっかり患者さま・ご家族さまと向き合い、精一杯の支援をしていきたいと思ひます。</p>
<p>看護師の皆様、細心の気配りをしてくださり、ありがとうございました。特に、手術前後に付き添いしていただいた方は、常に笑顔で説明も大変わかりやすく、気持ちに寄り添える素晴らしい看護師さんでした。大変お世話になり、ありがとうございました。（入院 40歳代 女性）</p>	<p>大変心温まるお言葉をいただき、ありがとうございました。今後の仕事の励みとなります。スタッフ一同、今後も精進してまいります。</p>