

2023年8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>食事量の増減対応をして欲しい。3食で2,000kcal以下ですね。 私自身コンビニでおにぎりやサンドイッチをプラス対応しました。例えば、ご飯300g対応、朝食パン2~3枚対応等、検討してください。病人は食事の楽しみ“大”です。 (入院 70歳以上 男性)</p>	<p>食事の量についてご意見ありがとうございます。 入院中の食事については、最初に医師からの指示があります。その上で、一般食（治療食ではない）については、管理栄養士が患者支援センターで食事についての聞き取り（年齢、性別、身長、体重、活動量等の確認）を行い、必要なカロリー量と、先生からの指示された量との乖離がある場合は、増減をしています。ご意見をくださった患者さんについては、70歳以上という点で医師の指示が妥当であると判断させていただきました。 いずれにしても、入院後の食事量、内容（嗜好には対応していません）については、医師の許可がないと変更できません。入院中にご相談いただけますと、対応できることもあります。ご協力のほどよろしく願いいたします。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>扁桃腺の切除のため、手術・入院をしました。小学生なので学童食となっていました。メニューは成人の常食と同じでした。特に好き嫌いが多い子ではありますが、ほぼおかずは食べられませんでした。子供にゆず味噌や抹茶ようかんは・・・もう少し子供が好きなメニュー（麺類とか）だといいなと思いました。のどが痛く、のみこみにくいこともあり、軟菜にさせていただきましたが、カリフラワーのマリネはかたそうでした。和風ハンバーグもソースとかに変更できたり、もう少し子供に寄り添ったメニューがあればと思いました。（入院 30歳代以下 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当院では、小学生以上の咀嚼力等では常食を提供しても問題はないとの考えから、学童食（小学～中学生）は常食が提供されており、その中で週3回選択メニュー（グラタンや焼きそば、パスタ、うどん等）を選ぶことができるようになっております。また、可能な範囲で学童にあった個別調整もできます。 今回、扁桃腺の切除のため入院され、術後に咽頭痛と飲み込みにくさがあった様子ですので、咀嚼力は別にして、飲み込みの負担を軽くするような食事調整が不足しておりました。ご負担をおかけして申し訳ありませんでした。今後ご要望を伺いながら、子供が好む献立についても検討していきます。</p>

<p>95歳の母が心筋梗塞とのことで入院しました。お薬手帳も提示していました。循環器系の薬は出していただきました。今までのんでいた薬を退院時に「捨てておきましょうか」との言葉をいただき、整形外科でもらっていた薬も廃棄対象だったのに違和感がありました。（家族入院 60歳代 女性）</p>	<p>不適切な対応となり、大変申し分けございませんでした。ご持参されるお薬は他院や他科から処方された薬も含まれており、ご指摘のように入院科だけではないケースがあります。対応した看護師は薬の内容の確認が不足しており、退院時の準備を含めたご説明が不適切でした。大変申し訳ありません。基本的には、ご持参いただいたお薬は、退院時に飲まれているお薬と照合して、のみ間違いがないようにご説明した上で返却することを、看護部内で再周知をしました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>駐車場料金の障害者減免とても助かっています。ありがたく利用させてもらっていますが、手帳提示だけでなく障害者手帳のスマホアプリ【ミライロID】の提示でも割引処理してもらえると大変便利になります。ご検討の程、よろしく願いいたします。（外来受診 30歳代以下 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度のご意見を踏まえ、9月28日より障害者手帳の提示だけでなく、障害者手帳のアプリ及び駐車券を提示していただければ、駐車料金を免除するよう改善いたしました。</p>
<p>本日、女性の患者さんがペットボトルを2本持参し、給湯器の注ぎ口にペットボトルの口を直接あてて給湯しているのを見かけたのですが、とても不潔に思いました。ペットボトルの方が長い斜めにはしているので、床もベトベト、紙を何枚も使って床を拭いていました。（入院）</p>	<p>この度はご指摘をいただきありがとうございます。設置しております給茶機は、コップや湯飲み専用の仕様で、高さのあるペットボトルや水筒には対応しておりません。また、共有のコップなどは感染防止の観点から配置しておりません。皆さまが気持ちよく使用していただけるように、給茶機のご利用についてわかりやすく表示をしていきます。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>採血の検査表の項目がアルファベットで何の検査かわからない。 CBC、WBC、RBC、Hb、AST、ALT、ALP、BNP、CRP・・・など、もっと良くわかる検査詳細情報を作成してください。（外来受診 70歳以上 男性）</p>	<p>検査表について、ご意見いただきありがとうございます。システムの現在ご提供している検査表に詳細を記載することは難しいところです。しかし、ご指摘のとおり検査部としましてもっと良くわかる検査詳細情報の必要性は認識しました。採血室に検査項目の簡単な説明や基準値を貼り出すなど、対応を検討していきます。</p>

<p>本日2回目の受診で、ブロックで2時間待っても呼び出しがありませんでした。受付票をよく見たら、まず最初に「カウンターに票を出して下さい」と書いてありました。私のミスですが、その事を事務員、看護師、医者に伝えたらあいまいな返事ばかりで、人の眼を見て対応してくれる人はいませんでした。こういう対応は人としてどうなのでしょう？基本的な教育が出来てないんじゃないのでしょうか。 (外来受診 60歳代 男性)</p>	<p>ブロックの受付におきまして、長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。当院ではブロックの受付に受付票を提示していただくことにより、診察のご案内を開始することとしております。ブロック受付ではシステムによって患者さんの来院時間、ブロック受付への受付票の提示状況が確認できますので、このようなシステムの情報も活用してスムーズに受診していただけるよう努めてまいります。また、職種を問わず患者さんへのわかりやすいご説明や対応など、接遇について教育をして参ります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
<p>1つ気になったのが、こちらから眼下に見える警備員さんです。 暑期中、万全の対策をとられているとは思いますが、近年のこの暑さ、一瞬でダメージを受けてしまいそうなのに、軒があるわけでもなく、椅子があるわけでもないようなので、お仕事とはいえ何とかならないでしょうか。</p>	<p>警備員に対してお気遣いいただき、お礼申し上げます。炎天下での業務になるため、近くにクーラーの効いた部屋を設けており、また警備員はファン付きの作業服を着用するとともに、こまめな水分補給を行う等の暑さ対策をとって業務に従事しておりますので、お気遣いなくお願いいたします。</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>神姫バスのバス停を病院内に作ってほしい。 北側の道は車通りも多くとても危険です。病院内にバス停があると、とても便利で安全になると思います。よろしくをお願いします。</p>	<p>バス停の病院敷地内への設置につきましては、敷地面積や形状の制約から困難であったため、バス事業者とも協議の上、病院北側に隣接して設置しているところですので、ご理解をお願いいたします。</p>
<p>入院治療のため、7F、9F、12Fの病棟に入院したが、12Fのフロアだけ自動販売機がなく大変不便でした。設置の検討をお願いします。車イスで他の階まで行くのはジャマくさい。(入院 60歳代 男性)</p>	<p>自動販売機は民間事業者が設置及び管理していますので、設置事業者に12階への増設を要望しておりますが、近年の電気代及び燃料代等の高騰による設置・維持管理経費の上昇から採算が取れないとの理由で実現できていません。当院としても引き続き要望してまいりますので、ご理解をお願いいたします。</p>

<p>バイクの適切な置場が無い。自転車しか止められないし、不足している。（外来受診 60歳代 男性）</p>	<p>バイクの駐輪場所が分かりにくくご不便をおかけしましたことお詫びいたします。病院棟の北側駐車場内にバイク専用の駐輪区画を設けておりますので、そちらをご利用いただきますようお願いいたします。</p>
<p>BS番組表がチャンネル一覧に制限されているのでBS 1～BS 8にも対応していただきたい。 Wi-Fiに全館で接続できればありがたい。</p>	<p>当院に設置しているテレビ機能では、BS放送の番組表を表示させることができません。また、地上デジタルで視聴可能な放送は、姫路市内で受信可能な放送に限られますので、ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いいたします。 院内でのWi-Fi環境につきましては、病棟や外来エリアでの提供に向けて準備を進めております。</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>明日、退院することになりました。先生、看護師さん、皆様にお世話になり、ありがとうございます。先生は、色々よく話を聞いてくださり頼りになります。親近感も感じます。 皆さん、元気にたくましく働いておられ、皆さんに感謝しております。これからも体に気を付けて頑張ってくださいね。（入院 70歳以上 女性）</p>	<p>この度は退院おめでとうございます。感謝のお言葉をいただきありがとうございます。とても励みになります。これからも、患者の皆様寄り添った支援ができるようスタッフ一同努力してまいります。</p>
<p>ケガして2年半、通算5回目の入院、10回の手術。皆さんのおかげで楽しい入院生活が送れました。お世話になり、ありがとうございました。元気になったら大好きなスカイダイビングにまた行ってきます。楽しみです。ありがとう！ （入院 40歳代 男性）</p>	<p>長期にわたる複数回の入退院、手術と大変な思いをされた中、温かいお言葉をお寄せいただきありがとうございました。患者さんを大切にするという理念のもと、いただいたお言葉を糧にスタッフ一同、より一層頑張ります。</p>