

2023年9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>紹介状がないと駄目なのは困ります。 そのために別の病院に行かないといけないというのはどういうことか！</p>	<p>厚生労働省が本年から開始した新たな制度において、当院は「紹介受診重点医療機関」として公表されました。「紹介受診重点医療機関」とは、紹介状を持って受診していただくことに重点を置いた医療機関で、手術・処置や化学療法等を必要とする外来、放射線治療等の高額な医療機器・設備を必要とする外来を行っています。混雑緩和やスムーズな受診のため、当院へ受診する際はかかりつけ医からの紹介状をご持参くださいますようお願いいたします。紹介状を書いてもらうために別の病院を受診するのではなく、普段から「かかりつけ医」を持っていただくことが国の医療施策となっていますので、ご理解をお願いいたします。</p>
<p>特定疾患があるため受付で会計となりますが、毎回時間がかかります。 日赤では自動精算後に領収書と手帳を窓口へ提出するので待ち時間が少ないです。また、web決済できるので会計で待たずに帰れるため、はり姫でも導入されると助かります。（外来受診 60歳代 女性）</p>	<p>会計窓口での対応に時間がかかっており申し訳ございません。待ち時間の短縮に向けては、現在、入院（一部の病棟）においてオンラインクレジット払いの試行を開始しており、外来での実施に向けても検討したいと考えています。患者さんの利便性の向上に向けて引き続き取り組んでまいりますので、ご理解をお願いいたします。</p>
<p>自動精算機以外の会計の時、その受付の方が受付と他の患者さんの対応をしながら処理をされているように見受けられます。受付する人と処理をする人の役割を分担して頂ければ、待ち時間が減るのではないのでしょうか？ また、年齢と共に聞こえにくくなるので、会計の方の声が小さく聞き取りにくいこともあり大きな声で言ってほしいです。（外来受診 60歳代 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございました。会計窓口での対応につきましては、よりスムーズな対応が可能となるよう今後とも工夫してまいります。また、患者さんへのご案内などの際には、患者さんの状態に応じた接遇ができるよう研修等を通じて教育してまいります。</p>
<p>名前前の確認を何回もしてくれるのはいいのですが、検温に来る看護師さんが名字をよく間違えて呼ぶ。わざわざ読み仮名までついているのに・・・ちゃんと読んでください。医療ミスにつながります。（入院 40歳代 女性）</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。間違えて確認することで不快で不安な思いをさせて申し訳ありませんでした。確実に間違いなく、確認することを徹底して参ります。</p>

設備等に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>いつ来ても大変寒いです。 空調はどうなっているのですか？（外来受診 70歳以上 男性）</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。当院では夏季の室内温度が28度を超えないよう空調設備を運転しております。しかし実際は場所によって、室温の差が出てしまっている現状です。快適な室内環境に近づけるように、定期的に室温測定し調整していきます。また、患者さんにより温度感覚が異なるため、個別の要望にお応えするのが難しいことをご理解いただきますようお願い申し上げます。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>テレビの位置が高すぎると思います。首が痛くなります。（入院 60歳代）</p>	<p>この度は、ご不自由をおかけし申し分けありません。ベッド脇のテレビは床頭台と一体型のため、高さ調整ができず画面の左右の振り幅、前後の振り幅がほとんどありません。また修繕することも難しい状況のため、ベッドの高さや位置で調整していただいております。次回床頭台を更新する時には、適切な配置となるように備品の選択をしていきます。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>コインランドリーの乾燥機ですが、身長152cm50肩の私では中の物がとれず、イスを使ったり、ジャンプをして残っていないか確認するしかできませんでした。もう少し取りやすくして頂けたら助かります。（入院 60歳代 女性）</p>	<p>乾燥機の位置が高くなりご迷惑をおかけしております。洗濯機は土台の中に排水管があるためそれ自体が高くなり、また洗濯機に干渉しない位置で乾燥機の取り付けがされている為に、ご意見の通り洗濯物が取り出しにくい高さとなってしまいました。踏み台等はずまづきや転倒の危険があるために設置することができません。ご迷惑をおかけしますが、洗濯物の出し入れの際にはお手伝いいたしますので、看護師もしくは補助者にお声をかけて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>昨日、同室の方のお誕生日でした。食事を配膳してくださる方が「今日、お誕生日ですね。おめでとうございます」患者さんの嬉しそうな声が聞こえました。私まで心がほっこり幸せな気持ちになりました。その後に来られた看護師さんも記録を見て「あ！今日お誕生日ですね」と話されていました。</p> <p>入院患者はネガティブなことを考えがちですが、はり姫のスタッフの方々は全てに心がこもっていて優しい気持ちになり、治療への恐怖とかが少し薄れてくれます。はり姫の皆様は判りやすく、ゆっくりお話してくださるのでとても感謝しております。</p> <p>(50歳代 女性)</p>	<p>この度は、嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。</p> <p>入院患者さんへの食事提供はもとより、誕生日など患者さんの気持ちに寄り添った療養をしていただきやすい病院となるよう、これからも取り組んで参ります。</p>
<p>大動脈狭窄症手術のため入院、お世話になっております。先生のお話も、モニター画面もさることながら、私の目を見て、すぐわかりやすく心の通じる話し方に病を患っている私にとりましてはすごく安堵しております。また、どの部署に検査に行きましても携わってくださる皆さんから“ありがとう”わずか5文字の言葉ですが、聞く私にはとても心温かく心に響き、心安らぎます。お世話くださる多くの職員の方々に頭のさがる思いです。</p> <p>はり姫が益々皆様に喜びをあたえ、皆様から慕われ、患えばお世話になりやすい医療センターになりますようお祈りしております。私も手術がすめば笑顔で両手をふり、皆様に大きな声で“ありがとうございました”とお礼を言えるようご尽力いただきますようよろしくお願い申し上げます。(入院 70歳以上)</p>	<p>スタッフへの感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。当院での治療によって、患者さんが抱えておられる不安や苦痛が順調に回復されたご様子がとてもよくわかり大変嬉しく思います。</p> <p>これからも、患者さんに寄り添い安心・安全な治療や療養生活が送られるよう、職員一同さらなる努力を重ねてまいります。</p>