

2023年10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>月初めは保険証提示が必要ですが、2Fの受付もかなり混雑するのに対応する人が一人なので、せめて二人に増やしてほしいです。検査の時間を気にしながら並んでいます。今日は10分並びました。(外来受診 60歳代 女性)</p> <p>本日、付き添いで病院に来ましたが、保険証確認の行列が玄関前まで続いていました。月初めは事務員を増やす等して対応したらどうでしょうか。(40歳代 女性)</p> <p>保険証の確認に1Fも2Fもすごい列でした。月の初めの月曜日に列ができるのは想定されていると思います。</p>	<p>保険証確認コーナーにつきましては、特に月初は混雑しておりご不便をおかけしております。月初めの人員増については、検討してまいります。なお保険証の確認は、検査後の診察待ち時間にさせていただくことでも可能ですので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>廊下のどまん中で、必要なかもよく分からない話を輪になってしておりました(7から8人) 職員の方だと思うのですが、通りにくい、また印象が悪く感じました。話をするのであれば、廊下の端か、見えないところで行ってください。(お見舞い 70歳以上 女性)</p>	<p>廊下を塞ぎ通行にご不便をおかけしました。また、廊下の真ん中で輪になって話しをしていて、不快にさせてしまったことをお詫び申し上げます。状況から医師が揃っての回診か、栄養サポートチームや緩和ケアチームなど、医師看護師、薬剤師や栄養士など多職種で回診する、チーム医療の回診であったと思います。治療や看護について相談しながら回診するスタイルですが、必要な議論であっても患者さんの療養のご迷惑にならないよう、場所をよく考えるよう周知して参ります。</p> <p>貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
<p>お風呂の終了5分前にノックされ終了確認されました。後で、風呂場の時計を見に行くと数分遅れていて部屋の時計は数分早かった。“同じ時間に合わせてほしい”と言うと、“『電波時計』なので合わせられない”と言われた。置いている場所で時間が違うなら『電波時計』の意味は無いのでは？すべての「時計の時間」は同じにしておいてください！！(入院 60歳代 女性)</p>	<p>部屋の時計が正しく表示されておらず、ご不自由をおかけしました。また時間合わせができないとの安易な回答について、お詫び申し上げます。</p> <p>今回改めて確認したところ、院内で電波時計の電波が届きにくい場所があることがわかりました。電波時計は基本は電波を受信して自動的に時刻を修正する仕組みで、強制的な時刻合わせが難しいのですが、電波の届きにくい場所については、定期的に時間をチェックし、入院生活にご不便のないように注意していきます。ご意見ありがとうございました。</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>レンタルのパジャマですが、いつも感じるのはもっと色を考えるべきです。心暗い時、着ていても前向きになる色がいいです。皆様おじいさん・おばあさんですが少しでも元気に見え、若く見えるものを着るべきです。（70歳以上 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。入院セットを提供する事業者とも情報共有して、より良いサービスが提供できるよう努めてまいります。</p>
<p>東入口パーキングに入るバイクの曲がれる位置が不明。案内がないので、モニユメントの前を曲がることになる（ここで曲がって良いルートか？）。案内がないのでいつか事故がおこる。案内表示すべき。（外来受診 40歳代 男性）</p>	<p>バイク置き場は病院敷地の北側に設けており、バイクは北側出入口からの出入りをお願いしております。東側出入口で案内している警備員にも改めてこの旨を周知していますので、ご協力をお願いいたします。</p>
<p>緊急の出入り口付近で迷っている人がたくさんいました。確かに分かりづらいので、案内の看板を増やしたほうがいいのでは。（入院 50歳代 男性）</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。時間外受付・休日出入り口前にはサインプレートも設置しているところですが、よりわかりやすい案内とするため、救命救急センターの出入口に、時間外・休日出入り口までの経路を示した案内図を掲示することとします。</p>
<p>検査で一日入院しました。新しい設備でスタッフの方々も親切で丁寧で快適に過ごせました。 しかし、ただ一点、夜間のナースコールの呼び出し音がけたたましく、その度に目が覚めました。夜間の呼び出し音のボリュームを下げることはできないのでしょうか？ （入院 60歳代 男性）</p>	<p>この度は夜間のナースコールで眠りを妨げることになり誠に申し訳ありませんでした。夜間のナースコール音量は昼間より音量を下げています。しかし、病棟がオープンな環境であるためにどうしても鳴り響いてしまうこと、また入眠中であることを考量し、音量についての再検討を行います。また鳴りっぱなしにならないようナースコールの先取りなど対応についても見直し、対策をしていきます。</p>

トイレのカギをかけるのか、かけないのか、はり姫のルールとして決めてほしい。  
カギをかけなくてもよいと決めたなら、シャワー室のように使用中のふだをかけるようにしてほしい。（外来受診 60歳代 男性）

この度はトイレの使用において、ご不自由をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。  
トイレを使用中は鍵をかけていただくことが通常ですが、入院患者さんの病状や身体機能にあわせて、病棟の一部のトイレでは、鍵をかけない使用にしている場所があります。そのような場所では、鍵のかわりに、使用中の札をかける対応をしておりますが今回は不十分でした。安心してトイレをご利用いただけますように、鍵をかけない仕様の場所には、使用中の札を整備いたします。ご意見ありがとうございました。

お褒めのご意見

ご意見ありがとうございます。

今回、頂いた食事は「病院食はマズイ」というイメージを払拭する程おいしく感じました。特に、10/31の夕食は『ハロウィン』の日であったため、ハンバーグ、パンプキンプリンと病院食とは思えない豪華なメニューでした。しかも、ハロウィンカードもあって、さらに驚いたのは付け合わせの人参がコウモリとカボチャの型になっていました。味はもちろん見た感じからもハロウィンを感じました。このような病院食を頂けなくなるのはさみしいですが、早く元気になって退院を目指します。皆様の努力に感激しました。これからも入院患者を“食”から支えて下さい！！

（入院 50歳代 男性）

病院の食事についてお褒めの言葉をいただきありがとうございました。  
食事は人によって千差万別で好みが違うため、今回のように嬉しい意見もありますが、厳しい意見をいただくこともあり様々です。ですが、今回のような有り難い意見を励みに厳しい意見にも耳を傾け改善に努め、今後も一人でも多くの患者さんに喜ばれるような食事提供に、スタッフ一同取り組んでまいりたいと思います。

この度は、お世話になりました。手術に携わってくださった先生方をはじめ看護師さん、調理の方、清掃の方などチーム一丸ととなって優しく親切に接していただきました。お蔭さまで順調に退院の日を迎えることができました。私には術後24時間くらいでしたが、闘病生活って本当にしんどいものだと痛感しました。もっと大きな病気を抱えていらっしゃる方は想像を絶する辛さ、苦しみがあるのだろうなとしみじみ思いました。世界のあちこちで争いが起こっている最中にこんなゆったりと快適に入院生活が遅れ、また病状を改善してくださったこと本当に感謝の気持ちでいっぱいです。心弱くなりそうな私に皆様が励ましてくださったことが何より嬉しかったです。本当にありがとうございました。

この度は丁寧なお礼のお言葉をありがとうございました。多職種一丸となってチーム医療を発揮し、入院生活をお支えすることができたことを大変嬉しく思っています。これからも患者さんに寄り添い適切な医療、看護を提供できるよう、更にチームで連携し取り組んで参ります。