

2023年11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>荷物の受け渡しのため、18時前に病院に到着したところ、職員の方が二人で話されて、私の顔を見るなり「時間外です」と強い口調で言われました。「荷物の受け渡しなんですけど・・・」と伝えたのですが、もう少し言い方があると思います。 (入院 50歳代 女性)</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。面会時間は15時から17時まで、荷物の受け渡しは15時から18時までであることを再周知いたしました。また、接遇面についても定期的に研修を行い指導してまいります。</p>
<p>大部屋の中で夜間に長電話をする人がいます。周りの患者が迷惑をしていることが分からないのだらうかと思えます。入院時にもらった説明書に携帯電話についての注意事項が書かれていますが、まともに読んでいない患者がいるのではないかと思います。特に緊急入院された患者は読む機会もないのかなと思えます。 そこで、絶対に守って欲しいことは『あえて、口頭で説明した方が良いのではないか』と思えます。入院患者が不快な思いをせずに過ごせることを願います。 (入院 70歳以上 男性)</p>	<p>この度はご迷惑、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。大部屋で携帯電話の使用が禁止されていることは入院のご案内でお知らせしています。しかし、ご指摘のようにご理解されていない患者さんがおられます。そのような患者さんに対しては再度口頭でも説明させていただきます。引き続き療養環境が整うように努力してまいりますのでご理解をお願いします。</p>
<p>担当医の変更はできないのでしょうか。がん患者でステージ4です。「手術もできない。放射線もできない。」とされています。 手術は無理としても、放射線（定位）治療を患者が希望すれば、して欲しいと思います。余命3ヶ月なら、リスクはあっても試してみるべきだと思う。</p>	<p>がん療養中には、患者さんご本人もご家族もつらい思いをされたり、いろいろ考えられることも多いことと思います。はり姫は兵庫県から指定を受けた『がん診療連携拠点病院』になっており、がん患者さんやそのご家族の様々なご相談を無料でお受けする『がん相談支援センター』が設置されています。 がん相談支援センターでは、患者さんやご家族から気がかりなことをお伺いし、納得して治療や療養方法の意思決定ができるよう支援するための情報提供を行ったり、気持ちや考えを整理することをお手伝いしています。 場所は外来3階Sブロック腫瘍センター内にあり、平日9:30~16:00、予約優先でご相談をお受けしています。ご相談は匿名でも可能です。担当者が不在の場合は、Sブロック受付にお声かけいただければ、予約の対応をさせていただきます。お気軽にお声かけください。</p>

<p>初診の受付時間に1時間も要され診察する前からこんなに待たされ疲れました。1年前も1時間を要していました。なんとか早く受付できるように改善してください。お願いいたします。（外来受診 70歳以上）</p>	<p>初診の受付に1時間以上お待ちいただくことになり、大変申し訳ございませんでした。ご意見をくださった患者さんのお名前がわからないため正確な初診受付状況は確認できておりませんが、改めてはり姫の初診受付の方法についてご案内させていただきます。</p> <p>①紹介状をお持ちで予約日時が決定している場合。 これは紹介元医療機関からはり姫の地域連携課へご連絡をいただき、受診日時が事前に決定しているケースです。初診受付では、書類等の確認のみさせていただきます、確認終了後に受診科の窓口へご案内することができます。</p> <p>②紹介状をお持ちでも予約のない場合。 ①と書類等の確認手続きは同じですが、紹介状の内容により受診科や担当医師の診療状況の確認などを行い、当日予約の処理が必要なため①よりも時間を要します。 なお①②いずれの場合も、紹介元医療機関から画像データをご持参いただきました患者さんについては、受付後診察前に画像データを取り込む必要があります。この作業に30分から1時間、場合によってはそれ以上要することがあり、予約の時間より、さらにお待たせしてしまう場合がございます。ご迷惑をおかけしますが診察に必要な作業ですので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>なお、厚生労働省が本年から開始した新たな制度において、はり姫は「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。スムーズな受診のため、はり姫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。①の紹介元医療機関を通してご受診日時を予約していただくと、一番スムーズに受付をしていただけますので、紹介元医療機関において予約のご相談をお願いいたします。</p>
<p>設備等に関するご意見</p>	
<p>マイナンバーの機械を2Fにも設置してほしいです。（外来受診 40歳代 女性）</p>	<p>マイナンバーカードでの保険確認につきましても、1階と2階の保険確認コーナーで対応できるよう整備を行いました。引き続き利便性の向上に向けて取り組んでまいります。</p>

<p>以前、入院していた病院に『小さな図書室』がありました。ケガで1ヶ月程入院していたのですが、幸い自由に歩けたので、よくその図書室を利用しました。常駐している管理の人はいませんでしたが、貸し出しノートに記入すれば病室で読むこともできました。</p> <p>長い期間の入院では毎日が退屈になりがちです。私の場合は、この図書室のおかげであまり退屈せずに過ごせました。毎日、テレビを見るより読書をする方が脳の活性に効果があるように思います。高齢者のボケ防止にも良さそうです。</p> <p>(入院 70歳以上 男性)</p>	<p>院内の図書室設置についてご意見いただきありがとうございます。</p> <p>ご意見のように、院内に図書室があると気分転換が図れ、体調に合わせて利用していただけるものと考えますが、図書室を設置するのに適した場所の確保が難しく、また感染防止に配慮した人の出入りや、本の管理が難しい事から、図書室は設置できませんでした。今後ボランティアさんにご協力いただき、巡回図書の利用など図書室に代わることを検討して参ります。</p>
<p>テレビカードで見られる時間がすごく少ない。</p> <p>1枚で8時間程かと思われるが、他の病院のテレビと比べると利用料が高いように思う。何か理由があるのだろうと思われるが、利用者にとっては負担に感じる。</p> <p>(入院 70歳以上 男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>床頭台テレビ等の備品は、民間事業者が設置・維持管理しており、テレビの視聴料金は、その備品の整備・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。そのため当院の判断では料金を変更できないことをご理解いただきますようお願いいたします。なお他にも同様のご意見をいただいております、このことについては当該事業者にも伝えて認識を共有しております。</p>
<p>携帯電話を持っていなくて、公衆電話を捜し、何度か場所を聞き、2Fに行き使用しました。ところが、100円入金してもおつりが出ません。側にいた事務員さんに「なぜ？」と問うと「ここに“おつりは出ません！”と書いていますよ」と言われ、見てみると<u>小さな字</u>で注意書きされていました。どうして公衆電話が院内に無いのでしょうか。不便です！！</p> <p>(外来受診 70歳以上 女性)</p>	<p>院内には、1階に2台、2階に1台の公衆電話を設置しています。この公衆電話に限らず全ての公衆電話にはおつりを支払う機能がないため、100円硬貨を使用した場合は通話料金が100円に満たなくてもおつりは出ない仕様となっております。ご理解をいただきますようお願いいたします。</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>医師、看護師の方々は親身になって声を掛けて下さる。</p> <p>病気に罹ったことは辛い事だけど、はり姫で治療を受けられた事はとても嬉しく幸せです。ありがとうございます。(入院 40歳代 女性)</p>	<p>この度は、温かいお言葉に感激しております。今後も、はり姫で治療を受けて良かったと思っただけのように、スタッフ一同努力して参ります。どうもありがとうございました。</p>