

2024年3月の意見

接遇等に対応に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>コインランドリーの乾燥機の掃除をお願いします。かなり綿埃が出てきています。気持ちよく使用したいので、よろしくお願いします。（入院 60歳代）</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。定期的に清掃を行っていますが、ご指摘の綿埃が溜まりやすい箇所がありました。今後さらに清掃を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>文書扱いの窓口は待たせすぎです。簡単な受付（介護保険など）とわけるべきだと思います。1時間待ち 1分もかからず窓口処理でした。</p>	<p>この度は書類窓口での待ち時間が長くなり申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり書類の種類や内容によって対応に要する時間が異なりますので、待ち時間の短縮に向けて、受付方法など運用の見直しを検討してまいります。</p>
<p>採血後の診察の時、待ち時間が長すぎます。 いろんな患者様がおられるとは思いますが、あとにも待っている人がいることを考えて、Dr.は診察のすすめ方を考えていただきたいです。待っているその時に体調悪化することもあると思うので、丁寧なのはわかるのですが・・・（その他 40歳代 女性）</p>	<p>採血後の診察待ち時間が長くなってしまい申し訳ございません。外来では採血の結果を確認して診察するケースが多く、結果がでるまでの時間お待ちいただくことになります。なお血液検査の項目によっては結果がでる時間に差があるため、呼び出す順番が前後することがございます。また診察については個々の事情から、やむを得ず長引く場合もございますので、どうかご理解をお願いいたします。お待ちいただいている間に体調がすぐれなくなった際には、遠慮なくお近くの職員にお声かけください。</p>

<p>初診で来ましたが、何でもかんでもインフォメーションにと案内され、インフォメーションの人が大変そうです。しかも、二人しかいない・・・ (外来受診 50歳代 女性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。インフォメーションはご案内や、来院された方のご用件をお伺いし調整する窓口となっております。9時から10時台は混み合うことが多くご迷惑をおかけしておりますが、人員を増やして対応しておりますので、ご遠慮なくお問い合わせ、お立ち寄りください。また、初診の手続きや、書類提出方法その他病院のご案内は、ホームページにも掲載しておりますので、そちらもご参考にいただければ幸いです。</p>
<p>本日、手術の立ち会いで来ていたのですが、前日に看護師に病棟廊下の出入り口前でAM8：30に待機するようにと指示され、その時間前から待機していました。しかし、母は私達に会うことなしに手術室に搬送され、手術前に母を励ますための声掛けができませんでした。母はさぞ不安な気持ちのまま手術を受けたと思います。非常に残念な対応でした。看護師の業務だけを優先して患者やその家族の気持ちを全く考えないお粗末な対応だったと思います。(60歳代 男性)</p>	<p>この度は大変失礼な行動をとってしまい申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり業務を優先して、患者さんにご家族のお気持ちに添えていない結果となってしまいました。手術時間に遅れないことに注意が集中し、ご家族がお越しになっているかの確認を失念いたしておりました。患者さん、ご家族の気持ちにそえず、配慮ができなかったことを深く反省しております。今後同じ事が起きないように各部署において徹底してまいります。</p>
<p>今回、新病院になってから二回目の入院となりました。入院手続きに当たり、初回同様、一から白紙の紙に患者氏名、既往症、連絡先、家族構成、介護関係先、現状など様々な質問に対する回答を記入したうえで、病棟の看護師さんにも全く同じような質問をされました。しかも面接まで1時間ほど待たされ、あの問診票の記入は何のためなのか？というむなしい気持ちになりました。このような時間の無駄を省くのが県立病院の課題だと考えます。(男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。入院時の情報確認について内容が重複しお時間を費やさせてしまい申し訳ありませんでした。入院時の情報確認については患者さんによっては状態が変化されることから半年を目安に再度確認する運用になっております。しかし前回の内容から変更部分についてのみお伺いすることで時間短縮が図れると思われまますので、患者さんの情報を共有しながら、運用の変更等を行ってまいります。</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>3月から導入に向け工事開始とのことですが、Wi-Fiが導入されていないのが残念でした。(入院 50歳代 女性)</p>	<p>Wi-Fiについては、これまで多くの方から、ご要望いただいて参りましたが、現在、病棟や外来エリアでの導入に向けて工事等を行っています。6月中の導入をめざし工事等を進めていますので、もうしばらくお待ちください。</p>

<p>3階の屋上？に庭が見えていますが、気分転換に行ってみたいと思いましたが、行き方が分からずでした。行き方を周知していただけると皆さんも気分転換しやすくなるのではと思います。（入院 50歳代 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。見られたのは4階にあるリハビリガーデンのことだと思われませんが、こちらについては、リハビリテーションのための場所となっており、安全管理上からも自由にお入りいただけません。なお病院棟1階北入口を出て東に進んでいただきますと自転車置き場があり、その周辺はポケットパークとしてベンチも設置しております。気分転換の場所としてご利用いただけますが、その際には病棟の看護師に声をかけ許可を得ていただきますようお願いいたします。</p>
<p>祝日・土・日の面会時の動線が大変わかり辛くて困ります！ もっと親切、丁寧な指示図をお願いしたいものです。エレベーターも混み合っ困りものです。特に駐車場からの案内をしっかりと誰にでもわかるように、どの階にも標示をしてもらいたい。（お見舞い 70歳以上 男性）</p>	<p>休日時間外の敷地内の動線についてわかりにくくご不便をおかけしており申し訳ございません。駐車場内から時間外・休日入口（病院棟1階）までの経路について、案内標示を増やしてわかりやすくいたしました。なお、立体駐車場は東西2カ所エレベーターが動いておりますが、東側エレベーターの1階は平日8時から20時のご利用となっております。そのため、それ以外の時間帯は西側エレベーターで1階に降りていただき、時間外・休日入口にお進みいただくこととなります。ご不便をおかけしますがよろしく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>皆様のご対応とても良かったです。入院中は大変お世話になり、ありがとうございます。 デイルームから姫路城が見えて嬉しいです。給茶器が設置されているのもとても良かったです。特にぬるめのお湯、とても重宝しました！！（入院 50歳代 女性）</p>	<p>この度は「対応が良かった」とお褒めのお言葉を頂き、誠にありがとうございます。接遇をはじめ、患者さんに寄り添えるよう日々取り組んでおります。また、景色が良く見えるデイルームで、入院中もリラックスされたことがうかがえ良かったです。さらに体調に合わせてお白湯などご利用いただけたこともわかりました。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>この度はお世話になりありがとうございました。突然の入院となり、とまどい不安になっておりましたが、看護師さんをはじめ関わって下さったスタッフの皆様が優しく親切に接して下さいました。また、明るく元気な声かけもいただきとても気丈夫になりました。今は感謝の気持ちで一杯です。本当にありがとうございました。 （入院 60歳代 女性）</p>	<p>この度は、心温まる感謝のお言葉をいただきありがとうございました。突然の入院でご不安も大きかったと思います。いただいたお言葉を励みに、これからも患者の皆様へ寄り添い、安心して入院していただける看護の提供を目指し、スタッフ一同努力してまいります。</p>