

2024年4月5月のご意見

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>機械上では受付となっていたが、診察画面では私より後の番号のみ表示されており、かつ予約時間を大幅に超えているので、看護師でしょうか？確認しても「受付した？前がこんでいたら遅くなる」との回答でした。私より後の番号が先に呼ばれているのであれば、一言あってもいいのでは？病院はきれいだが、二度と行きたくない。 (外来受診)</p>	<p>外来診察で長くお待たせし、またお問い合わせに対して、不親切な対応となり申し訳ありませんでした。接遇に関する教育を徹底して参ります。 診察の流れについては、再診ではまず再来受付をして呼び出し機と受付票を受け取っていただき、各外来の受付窓口に声をかけていただくこととなります。そのタイミングで到着されたことが各診察室に伝わり、その後各診察室が順に呼び出し機を通して、患者さんを診察にお呼びする手順となっております。呼び出し機（受付票）の番号は、再診の患者さん、初診の患者さん、検査で来院された患者さん等、受付の内容によって番号の振られ方が異なるため、受付番号だけで、順番の早い遅いがわからなくなっています。外来診察が予定時間より遅れている場合は、診察室前の電光掲示板にコメントが出されますので、そちらをご確認いただくか、職員にお問い合わせいただくと状況を確認してご説明いたします。お手数をおかけしますが、よろしくお願いいたします。</p>
<p>ルームでの面会時間ですが、15分は短すぎると思います。せめて30分はほしいと思います。 (入院 70歳以上 女性) 面会時間が短いです。もっと長くしてください。そうでないとうつになりそうです。 (お見舞 30歳以下 男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。面会制限によりご不自由をおかけし、誠に申し訳ございません。 新型コロナウイルス感染症が2類から5類へ変更となりましたが、まだコロナ感染症は終息していません。一方、当院には体力や免疫力が低下された患者さんが多く入院しておられます。そのため、感染防止対策を継続しており、現時点では面会時間は15分以内とさせていただきます。 患者さんのご病状により必要に応じ、個別の対応もしておりますので病棟の看護師長にご相談ください。</p>

<p>4人部屋でおむつ交換をする時、大便の場合は特に臭いが部屋に充満するので窓を開けて換気しながらして欲しい。交換後も臭いが無くなるまでしばらく窓を開けておいて欲しい。 (入院 50歳代 男性)</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。今回の大部屋でのお通じの臭い対応は、看護師の配慮が足りず換気が不十分でした。周りの患者さんだけでなくお通じをされた患者さん本人も大変不快な思いをされたと思います。病室の構造上窓が大きく開けられないため、今後は消臭剤の利用や、臭いが消えるまで同室の患者さん方にも声かけをして十分に換気をします。また、一人ひとりの患者さんに合った援助を行い、快適に入院生活を送っていただけるように努めてまいります。</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>心筋血流時の撮影台で足を伸ばし撮影する時、左足がズリ落ちそうになった。撮影時は、動いてはダメなので、足の部分に台又はイス等を置いたらどうか？</p>	<p>この度は核医学検査において、ご不便とご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。ご指摘の検査機器は、様々な患者さん対応できるよう設計されておりますが、確かに足下が狭く動きを抑えるような構造にはなっておりません。ただ、患者さんの身長や体型などには個人差があり、また医療機器の改造等はできませんので、個別で対応させていただきたいと思っております。足下が不安定な患者さんには、足を支える、固定するなどの工夫をいたしますので、担当職員にお声掛けいただき、ご相談、ご依頼ください。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>病室のカーテンが汚れているのが目立ちます。一度クリーニングに出すか新調をしてはいかがでしょうか。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。また不快な環境となりましたこと、お詫び申し上げます。病室のカーテンは年に1回の交換となっておりますが、汚染した時には、感染の観点からもその都度交換することになっております。汚れに気づかれた際にはお手数ですが病棟の職員にお声かけください。よろしく願いいたします。</p>

<p>自転車置き場がいつも満車でみんなが外に自転車やバイクを置いている。 自転車置き場を増やしてほしいと思う。</p>	<p>自転車置場の利用についてご不便をおかけしております。これまでも利用者の増加に合わせ、病院棟西側に駐輪場を増設するなど対応してきました。現在も許容台数以上の利用があり、駐輪に支障が生じていることは把握しているところです。一方で、長期間にわたる利用や病院利用者以外の駐輪も考えられることから、適正な利用の呼びかけを行うことも含め、来院で利用される方の利便性が損なわれないよう引き続き対応を検討してまいります。</p>
<p>私は長い距離を歩くのが困難で駐車場から受付までが遠くて遠くてつらいです。駐車場に車椅子を置いてもらう事ができないでしょうか？ご一考ください。 (外来 70歳以上 男性)</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。車いすの準備が不十分でご不自由をおかけし申し訳ございません。駐車場の1階と3階には身体の不自由な方に優先して駐車していただく、ゆずりあい駐車場のスペースがあり、同じく1階と3階には駐車場内に車いすをご用意しております。その他の階は建物の構造の関係上、場所の確保が難しいこともあり車いすのご用意ができておりません。大変ご面倒ですが、1階と3階の駐車場をご利用いただきますよう、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>今回、手術のために入院しました。 術前の麻酔説明の時、救急救命士による気管挿管実習の説明がありました。救急救命士という職種も仕事内容も理解しておりましたので、承諾させて頂きました。 担当された方が術後に来られびっくりしました。今の時期、新人の医療職の方がたくさんがんばっておられます。はり姫が医療職を育てる場所であると実感しました。 (入院 60歳代 女性)</p>	<p>救急救命士の気管挿管実習にご理解とご協力をいただき、またこの度は温かいお言葉を頂戴しありがとうございます。救急救命士には、現場で安全かつ適切に救急救命処置を行えるよう病院内での研修や実習が義務付けられています。今回担当させて頂きました救急救命士も所定のカリキュラムを修了し、再び救急現場で活躍されています。 救急救命士ほか医療職を育成し、地域へ輩出することもはり姫の重要な役割ですが、これは患者さんのご協力なくしては成り立ちません。多くの学生や研修生が患者さんの診察や処置にあたらせて戴いていますが、専門職の指導のもと安全には十分注意して行っておりますので、これからもご協力をよろしくお願いいたします。</p>

この度は、妊娠～出産まで先生、助産師の方々のお力添えもあり、元気な女の子を産むことが出来ました。約7年の不妊治療で子どものための一つ一つが不安だった中、優しい声かけや不安の軽減をしてくださり、無事10ヶ月の妊娠期間を大きなトラブルもなく過ごすことができました。本当にありがとうございました。 ・ ・ 中略

・ ・
お産時も産科、小児科、助産師の方々が周りにたくさん居られたことにとっても安心しました。産後も分からないことなど、たくさんアドバイスして頂きありがとうございました。又、子供を授かる機会があれば温かい方々がおられるこちらでは是非産みたいと思います。本当に長い間お世話になり、ありがとうございました。（入院 30歳代女性）

この度はご出産、誠におめでとうございます。私たちの技と寄り添う心が出産への力になったことをスタッフ一同、大変嬉しく感じております。これからも患者さんに寄り添った看護をしていきます。励みになるお言葉をいただきありがとうございました。

入院中、とても快適に過ごせました。感謝致しております。
看護師さんのみならず、Dr.やスタッフの皆さんが好感の持てる対応をして下さいました。今までの病院に抱いていたイメージが全て覆されるホテルのような丁寧なサービスでした。小さな子供との入院は不安しかありませんでしたが、皆様のお陰で笑顔で6日間を乗り切れました。退院前日、勤務終盤でお疲れのところ、わざわざ息子の顔を見に来て下さったスタッフの方々、本当にありがとうございました。

（入院 40歳代 女性）

心温まるお言葉をありがとうございました。限られた空間でのお子様との入院生活、本当に大変だったと思います。これからもご家族、患者さんが安心して安全な入院生活が送れるような対応を心がけて行きたいと思います。