

患者さんからのご意見・ご要望(令和2年3月分)

※院内に設置しております「ご意見箱」に、以下の様なご意見・ご要望を投書頂きました。
今後とも患者様の率直なご意見・ご要望をお待ちしております。

	患者様からのご意見・ご要望	当院からの回答及び改善策
①	9時の受付の無駄話（私語）が多く、私語の声も大きいので気をつけてほしい。	不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 総合受付は病院の「顔」と考えています。特に受付開始直後は当院に初めてご来院いただく患者さんも多く、不安を抱えられていることも多いかと思えます。このような患者さんの不安を少しでも和らげるため、4月から受付カウンターの外に職員を配置し、なるべくこちらからお声がけさせていただくようにしますので、何かお困りのこと等ございましたらお尋ねください。
②	しんどいからきてます。 会計は、てきぱきとしてほしいです。 待ち時間が多いので…。 人は沢山いるのに、もっと早くして下さい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 会計窓口につきましては、混雑状況に応じて1名増員させていただいております。今後は計算窓口についても、混雑時の増員や業務の効率化等により、待ち時間の短縮に努めてまいります。
③	6Fスタッフのみな様へ 「左手禁」の母が入院させていただき、3月19日TELして伝えましたが。。。、3月20日もそのまま左手へ点滴されたままでした。	誠に申し訳ございませんでした。 ご意見いただきましたことを受けて、医療安全管理室において対応マニュアルを作成し、院内に周知徹底を図りました。 今後はこのようなことが無いようにいたしますので、何かございましたら、お近くのスタッフにお声がけいただきますようお願いいたします。

	患者様からのご意見・ご要望	当院からの回答及び改善策
④	いつもお世話になっております。 姉の外科のいろいろ交換で来院 A先生が優しく、親切で、いやされます。	ご意見ありがとうございます。 担当医師に伝えさせていただきます。 今後も医療の質の向上と接遇の向上に努め、患者さんやご家族の方に寄り添い、不安が少しでも和らぐよう努めてまいりますので、何かございましたらお声掛けください。
⑤	整形外科の看護師さんが、毎回ていねいな対応をしてくれるので、子供も安心して受診ができます。	感謝のお声を頂戴しましたことをスタッフに伝えさせていただきます。今後も、いただいた声を励みにして、医療の質の向上と接遇の向上に努めたいと思います。
⑥	おつかれさまです。12時からのCTとかレントゲン撮影のとき、技師1人で、撮影台へあげたりするので、介助がいなければならないのは、なぜでしょうか？ 他に職員はいないのですか？	ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません。 ご指摘の通り、12時からのCT・レントゲンの撮影は本来の予約枠ではなく、緊急対応させていただく場合が多いことから、十分なスタッフを配置できない場合があります。 限られたスタッフではありますが、できるだけ患者さんのご負担にならないようにいたしますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
⑦	前にガンで入院していて、その後の検診でした。 A先生の説明はすごく分かりやすく、本人によりそって下さっています。 これからも、みて頂きたかったけれど、前にかかっていた病院の先生が出してくれず、本当に残念でした。ありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。 感謝の声をいただいたことを担当医師に伝えます。患者さんには、わかりやすい説明を理解できるまで受ける権利がありますので、診察中に何か疑問等がございましたら、今後も直接医師にお問い合わせください。
⑧	大腸ポリープの切除手術を受けました。 これまで別の総合病院に通っていたのですが、今回何十年ぶりかで、市民病院で治療を受けました。 内科病棟に手術後一日だけ入院しました。夜、隣の患者さんが大きな声で話をし、めいわくだったのですが、看護師さんのおかげで、空いている別の部屋に移していただけました。機転のきく、キビキビとした態度に感謝です。 手術をしていただいた先生も、若いにもかかわらず、信頼できる方で良かったです。	ご意見ありがとうございます。 感謝の声をいただいたことを病棟スタッフに伝えます。今後も入院中の患者さんやご家族の不安を少しでも和らげるため、患者さんの立場に立った対応を心掛けてまいりますので、なにかお困りのことがございましたら、スタッフにお声がけいただきますようお願いいたします。

患者様からのご意見・ご要望	当院からの回答及び改善策
<p>⑨ 会計が時間かかりすぎ。 今日、コンピュータで計算するんでしょう。もっと早くできるでしょう。 仕事をしてない人が多い。</p>	<p>計算窓口の待ち時間について、お待たせして誠に申し訳ございません。 特に、3月につきましては、当院の電子カルテ等のシステムを更新したことから、診察や検査、会計等の場面でこれまでよりもお待ちいただく場合がございます。今後は計算窓口、会計窓口ともに、混雑時の増員や業務の効率化等により、待ち時間の短縮に努めてまいります。</p>
<p>⑩ 主治医や看護師さんにはいつも大変お世話になっております。 特に看護師さんの笑顔には、辛い治療時にも救われており感謝します。 が、しかしながら。。。 総合受付の方、毎日毎日、同じような質問をされ <u>うんざり イラッ</u>とする事はあると思いますが”一期一会”の気持ちで対応してください。 最後まで質問者の話を聞いてから返答するべきでは？質問も聞かずに <u>大声で一方的に返答され大変困りました</u>。他の人にも聞こえる大声で個人名・内容まで言われ、他の部署にまで話が回りました。私が一言も言って無い事を。。。 体調が悪く通院しておりますが、このままでは心まで病んでしまいそうです。 以前にも他の方が受付に対して改善要望していたと思いますが、全く改善されていません。 早急に対応願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 また、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 総合受付は、病院の顔であり、不安を抱えた患者さんやご家族の方と最初に接する最も重要な職務であると認識しています。これまでも多くのお声をいただきましたので、4月から1名増員し、受付カウンターの外で、お困りの方に声掛けさせていただくようにしました。今後も研修等を重ね、接遇の向上に努めてまいります。</p>
<p>⑪ 3F整形に入院していました。まだ満足に動くこともできないのに、退院時なんの援助もありませんでした。岡波総合病院では、着がえもしてくれ、車イスにも乗せてくれて送り出してくれましたが、まったく心使いもなく、車イスをお借りできるかと、とうとう1階からとってきて乗せろ、と言われました。 もう少し親切にしていきたいと思います。 市民病院なんだから市民のためにあるべきところでしょう。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 当院では限られたスタッフではありますが、できる限り患者さんやご家族に寄り添い、不安や不自由さを解消できるように取り組みたいと考えます。今後も研修等により医療の質や接遇の向上につとめ、職員全員の方で、地域の皆さまから信頼され、安心して任せいただける病院を目指してまいります。</p>
<p>⑫ 会計がもう少し待たせないくふうをお願いします。</p>	<p>計算窓口の待ち時間について、お待たせして誠に申し訳ございません。 特に、3月につきましては、当院の電子カルテ等のシステムを更新したことから、診察や検査、会計等の場面でこれまでよりもお待ちいただく場合がございます。今後は計算窓口、会計窓口ともに、混雑時の増員や業務の効率化等により、待ち時間の短縮に努めてまいります。</p>

患者様からのご意見・ご要望	当院からの回答及び改善策
<p>⑬ 病院で使う枕が堅い、数日使ったら首が痛くなった。一度ためしてみてください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 また、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 現在、当院で入院患者さんに提供している枕につきましては、当該枕のみとなっており、取替え等が難しい状況です。そのため、同様のお申し出を頂いた際には、患者さんが自宅で使用している枕等をご持参いただく等のお願いをしておりますので、ご了承ください。 今回頂戴しましたご意見は、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>⑭ 夜に蚊がうるさく、耳元で飛ぶから良く寝る事ができなかったです。</p>	<p>ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません。 今後は、蚊取り機等を準備し置かせていただきますので、病棟スタッフにお気軽にお申し付けください。</p>
<p>⑮ 給茶器のお茶の葉が細かすぎる。体に悪そう！！ほうじ茶に替えてみては？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 以前からほうじ茶の茶葉を使用しておりますが、給茶機の構造上、粉上の茶葉を購入して使っています。このため、粉の一部がお茶に交じりますが、お体に害はありませんので、ご理解いただきますようよろしくお願い致します。</p>
<p>⑯ 約20日間の入院生活 その毎日々々がスタッフの皆様へ感謝々々の連続でした。 特に後半の毎日、退屈の他に何の苦もなく、当に生き乍ら天国に居た気がします。 筆では書き足りませんが、一言お礼を申させていただきます。 「負い（老い）の身を癒して出する天の国」</p>	<p>感謝のお声を頂戴しましたことを病棟スタッフに伝えさせていただきました。今後も、いただいた声を励みにして、医療の質の向上と接遇の向上に努めたいと思いますので、何かお気づきのことがございましたら、「患者さんの声」にお願いします。</p>

掲示期間は概ね1ヶ月を目安とします。頂いた全てのご意見を掲示することを原則としますが、プライバシー、人権、公序良俗に

反すると判断したものにつきましては、掲示を控えさせていただきますのでご了承ください。