

ご意見への回答（H29.12月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	救急で来たのにとにかくおそい！	<p>当院の救急医療体制は、入院や手術が必要な重症の患者を対象とする二次救急体制をとっています。したがって、投薬や簡単な処置で済む比較的症状の軽い患者さまに対しては、救急で来院した患者さまでもお待ちしていただく事がございます。</p> <p>また当院において看護師によりトリアージをして患者さまの重症度に基づいて治療の優先度を決定しております。このような救急医療体制のもとに芳賀地区の救急医療を提供しておりますのでご理解をお願い致します。</p> <p>また、来院された患者さまの症状の変化に注意を払い観察していきたいと思っておりますのでご遠慮なく看護師に声を掛けて下さい。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>お世話になります。</p> <p>点滴をしていただいたのですが、待合室の椅子に座ったまま……本人、痛みが強く寝たい様子だったので、椅子を横に並べて寝せてあげました。</p> <p>ベッドが少ないのか…病人には辛かったようです。</p>	<p>患者さまへの観察が行き届かなくすみませんでした。また、椅子を利用して休める場所を作って頂きありがとうございました。</p> <p>今後は、患者さまの状態を的確に判断し、安心して医療に専念して頂けるような心配りができる看護の提供に努めていきたいと思っております。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	大和義肢会社の〇〇さん、義足をつくるのに親身に相談にのってくれてありがとうございます。感謝しています。	大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。

ご意見への回答 (H29.12月回収分)

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
4	<p>お世話になった患者の1人として感じた事を申し上げたいと思います。</p> <p>看護婦さんの対応はゆきとどき、親身に対応してくれています。本当に感謝しています。自治医大病院と看護師の対応の仕方は同じような文句なしです。ただ私が強く言いたい事は、退院する人の処理の仕方が、会計処理それから退院後の自宅の過ごし方の説明など非常に時間がかかりすぎている。(例)朝8時に退院の許可を出してから退院していくのが11時過ぎている。特に会計が40分～1時間待たされる。何とかならないものですかね。他の病院の事を出して大変申し訳ありませんが、自治医大病院では会計は5分待てば支払いが出来て、待っても10分で退院でも朝8時に許可が出ると10時20分～30分くらいで退院して帰っていく状態で、これは日赤さんのシステムの問題かな。私達が考えているようにはそう簡単には体質改善が出来るとは思ってはいません。設備、人員、経費とかいろいろ問題点をクリアしなければならない点が多数有ると思いますが。</p> <p>ともかく会計の支払いに時間がかかる事、そして短時間で退院出来るように退院して行く患者の特に切実な希望です。強くお願い致します。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。</p> <p>退院時のお会計においては患者さまにご不便をお掛けしてしまい申し訳ありません。退院時のご説明からお会計まで、患者さまがスムーズにご自宅に帰れるよう職員一同心掛けているところですが、退院の患者さまが重なる週末等においては、お会計をお待たせしてしまうことがあるかと思われます。</p> <p>今回のご意見をもとに、退院時のお会計で患者さまの待ち時間を少しでも短縮することができるよう入院から退院までの業務を精査すると共に、より一層患者さまが安心して退院を迎えられるよう努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>退院会計の待ち時間をなくすよう努めておりますが、退院患者が集中してしまう日には病棟での退院準備から退院会計まで通常よりお時間を要する場合があります。</p> <p>今回は、十分な説明がなかったため患者さまに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。</p> <p>今後は今まで以上に病棟看護師と事務で連携をとり、待ち時間を最小限にする努力をして参りますのでご理解いただけますようお願いいたします。</p>
5	<p>料金計算窓口で人が多く並び混在しているのに病院側は何も対応してくれず、こちらから声をかけると嫌な顔をする。</p> <p>対策、病院の人がいないのならわかるけど、人がいるのに何もしないのはなぜ。こちらから聞きたい。</p> <p>診察で待たされ、会計で待たされあまり気分がよくない。</p> <p>※予約できているのに普通と時間が同じなのはなぜ。</p>	<p>患者さまに対しての配慮がたりなかったために不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>患者さまの気持ちに寄り添った接遇となるように日々研鑽に励みたいと思います。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>整形外科で、予約診療の意味がない。</p> <p>予約者よりも後から来た人が早く受診している。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>診察の順番は検査等の実施状況や患者さまの容態によって前後する場合があります。</p> <p>今後は患者さまへの十分な説明を心がけ待ち時間短縮に取り組んでまいります。</p> <p>どうぞご理解いただけますようお願いいたします。</p>

ご意見への回答 (H29.12月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
7	<p>中央棟 4階 以前から時々みそ汁、お吸い物の味が塩辛いと言っていました。 今日12/22(金)味見してみました。あまりの塩辛さにびっくりしました。病人食なので気をつけていただきたい。魚の味付けは生臭かった。 一生懸命作っていただいているのに色々言いましたが、食べてほしいので書かせてもらいました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、毎食塩分測定器でチェックしております。12月に行った嗜好調査では、汁物について濃いと感じた方は全体の6.7パーセント、薄いと感じた方は全体の20パーセントという結果でした。 ご家庭での味付け等に差もあると思われそうですが、ご不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。 また、魚の生臭さについてですが、臭み消しとして生姜などの食材を利用しておりますが、患者さまに美味しいと感じていただけるような調理をしてみたいと思います。</p>
8	<p>いつもお世話になっております。 先生や看護師の方には良くしていただいておりますが、一部不快に思うこともあります。 オムツが汚れてしまい交換をお願いすると嫌な顔をされる。着替えをお願いすると昼間にしてくれなど対応を疑うことが多々あります。ナースステーションやエレベーター廊下などで大声で話すのはいかがでしょうか。面会者からするととても気分が悪いです。ナースステーションに行った際には片手にシュークリームを持って対応など目を疑うような事もありました。 患者やその家族も皆様とは友達でも何もありません。あいさつもなし、話をするときにはタメ語。聞きたいことも聞ける雰囲気ではないし。 全員がこのような方ではないですが、もう少し考えて仕事をした方が良くと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 患者さまやご家族に対して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。 挨拶や言葉遣い等、職業人としてあるべき態度、対応について再度指導を徹底していきたいと考えております。</p>