

ご意見への回答（H30.11月分回収分）

－ 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	面会カードのひもが汚れていて首にかけたくありません。たまに洗濯とかしているのでしょうか？	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後、衛生面を含め検討させていただきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
2	デイルームにマンガ本を置いてほしい。	ご意見ありがとうございます。 デイルームは患者さまとの面会の際や院外の医療関係者との面談などに使用するほか、談話室としてご利用いただける場所となっています。また、一部ではありますが、医療情報提供のための情報誌やパンフレットも置かせていただいております。 多くの方が利用する場所であり、個人の嗜好が大きいマンガ本などを置くことは管理の面からも難しいと考えます。何卒、ご理解いただけますようお願い申し上げます。 貴重なご意見ありがとうございました。
3	看護師の態度が悪すぎる。患者に対して思いやりがない。あつかいがざつすぎる。もっときちんと指導して下さい。	当部署の看護師の態度や対応に不快な思いをされましたことについて、深くお詫びいたします。日頃から患者さまやご家族の視点に立った看護が実現できるようスタッフ一同努めておりますが、このような思いをされたことは部署管理者として指導不足であると考えます。今回頂いたご意見を部署内で共有し、自分たちの行動や言動を振り返り、看護師としての姿勢を改めていきたいと思っております。 貴重なご意見、ありがとうございました。

ご意見への回答（H30.11月分回収分）

－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>11/5、胃カメラをやっていただきました。 看護師さんたちが親切で助かりました。ありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
5	<p>H30.3.3 朝方に電話にでた事務の人（夜間）、なぜ自己判断で断るのですか？診てもらえず、死にそうな思いをした。先生に確認するとかできないんですか？あなたに何の権限があるのですか！！！！</p> <p>H30.3.3 朝方にいた救急室の看護師の態度が悪い。具合が悪い人に向かって、人が傷つくようなことを言わないで下さい。人として最低！自分が言われたらどんなに傷つくかよく考えて物事を言うように。今でも忘れられないくらい傷つきました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 体調悪く救急外来を受診している中、不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後このような対応が繰り返されることが無いよう、患者さまやご家族の方々の立場に立った対応を心がけてまいります。 スタッフ一同、接遇に関し丁寧な対応ができるよう指導してまいります。</p> <p>この度は不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。 患者さまに寄り添った対応を心がけて参りますので、何卒よろしくお願いいたします。</p>
6	<p>①紹介状 ・市町の健診でチェックされ県事業団の紹介状持参 ・開業医からの紹介状持参 ・開業医からの紹介状持参で予約等がされている方 この対応について分かりづらいと思います。</p> <p>②泌尿器科のpmの診察で受付は1時からとなっている。10時ごろ来院され受付が出来ない。再度出直しとなるので検討を。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 紹介状をお持ちの患者さまは正面受付にて受付をしております。予約がある紹介患者さまは正面受付で受付後、地域連携室へご案内しております。ご不明なことがございましたらお近くにいるスタッフにお声かけいただきますようお願いいたします。</p> <p>泌尿器科受付時間は初診、予約外で来院された場合午後からの診察日に関しては、午後1時からの受付とさせていただきます。ご理解ご協力をお願いいたします。</p>

ご意見への回答（H30.11月分回収分）

－ 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	採血に午前11時20分頃当院に来たら、採血は11時までと言われました。確認をしたら午後3時まで大丈夫のはずなのに感じの悪い対応で不愉快な思いをした。（窓口担当者、〇〇さん）	ご不快な思いをかけてしまい誠に申し訳ございませんでした。受付担当者の認識不足によりこのような対応となってしまいました。今後は教育を徹底し改善に努めたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
8	みんなと一緒に部屋にテレビを付けてほしいです。理由は、お金をいれないとテレビを見れないなんてケチすぎると思います。テレビを付けてください。この病院はケチケチさんばっかですね。	不自由な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご指摘をいただきましたベットサイドに設置してあります患者さまのテレビの視聴ですが、現在はカード1枚1,000円800分の設定となっており、約13時間20分視聴できます。無料のテレビについては、面会室等に設置していますので、そちらを利用してください。ご理解とご協力をお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
9	家族がTELがつかないため、第三者として外来に付き添いました。TELがつかないことを看護師さんに叱責されました。周囲に人がいる中、大きな声で、善意で付き添ったのに。名札がなく名前はわかりませんが失礼な態度に怒りを覚えました。	貴重なご意見ありがとうございます。家族に連絡がつかず、第三者として救急外来に患者さまを受診させるために付き添い対応されていたにもかかわらず、家族に連絡がつかないことを看護師が責めるような言い方をしてしまい不愉快な思いをされたこと、大変申し訳ございませんでした。接遇に対して細心を払って対応することをもう一度振り返るよう看護師に指導いたしました。患者さまが安心して受診できるように患者さまや付き添ってこられた方の立場を考えた行動をとるよう努力してまいります。
10	受診時の呼び出しがはっきりせず聞き取りづらい。1回では聞き逃してしまう。	貴重なご意見ありがとうございます。患者呼び出しについては現在マイクで呼び出しをしておりますが、新病院ではディスプレイに番号表示および音声による呼び出しを検討しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

ご意見への回答（H30.11月分回収分）

－ 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
11	いつも思うのですが、患者が聞きたい事、わからない事を知りたいと思っているのに、一方的に説明して終わりにしてしまう方がいます。それは、看護師さんや事務の方にもみられます。具合が悪くて来ているのだから、もう少し心配りが欲しいです。	この度は、当院職員の接遇に対して、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。気になることなどございましたらご相談ください。今後も接遇向上へ努めていきたいと思っております。 貴重なご意見を頂きありがとうございました。
12	ぱぱのこと、元気になってくれてありがとう。	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。