

ご意見への回答（H30.7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	<p>かかりつけ医院より芳賀日赤を紹介されまして、呼吸器内科の〇〇先生に診療して頂き、3年10カ月となりました。肺がんステージⅣです。男性75才です。</p> <p>月に1度の入院・外来と治療をうけて何とか生活しております。〇〇先生、外来の看護師、入院時の看護師さん、食事係、お掃除の方々に笑顔で接して頂いて、老々介護の私達にとってはほっとする時間でした。</p> <p>5月末に突然、呼吸器内科がなくなるからと伝えられ、見捨てられたと頭が真っ白になりました。</p> <p>私達の意思で自治医大を紹介して頂きました。月に一度は通院することになりますが、全てが広すぎて病人には大変なことです。通院にも芳賀日赤の倍の時間がかかり、自治医大の先生にも“遠いですね”と言われました。芳賀日赤が新しくなるので、近くなるし通院が楽になると思っていたのでとても残念です。治らないことはわかっていますが、残り何日でもいいから夫と生きたいです。老人であっても命はひとつです。</p> <p>新しい芳賀日赤に是非、呼吸器内科を開設して下さい。戻りたいです。週1回、口腔外科で診察をうけていますのでご回答よろしくお願い申し上げます。（院内掲示板を拝見します）</p>	<p>この度は、当院の都合によりご不便をおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。また、関係スタッフへお褒めの言葉をいただき、感謝申し上げます。</p> <p>新病院は、平成31年3月の開院に向けて、建設工事を進めているところです。新病院においても地域医療の充実に努めていく所存ですが、診療科によっては、専門医師のやむを得ない欠員により診療継続ができないことがございます。引き続き医師の確保に努めてまいりますので、地域のみなさまのご理解を何卒よろしくお願い申し上げます。</p>
2	<p>身体障害者専用の駐車場、無資格で使用している患者が多すぎる。何とかして下さい。</p> <p>車椅子以外は使わないとかできませんか？</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>外来者駐車場には、おもいやり駐車枠スペースとして9台分確保していますが、許可証のない方でも、気分の悪い方・身体の不自由な方は利用を避けられないことがあり、駐車している場合があります。明らかな迷惑駐車車両については、注意喚起する文書を置かせていただいて周知しております。また、現在駐車場警備員は1名で行っているため、巡回する頻度をこまめにし、対応していきます。</p> <p>お気づきの事がございましたら、近くにいるスタッフに声をおかけくださいますようお願いいたします。</p>

ご意見への回答（H30.7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
3	清掃されている方で、香水か何かわかりませんが臭いがきつく、患者の具合が悪くなるので管理を徹底していただきたいと思います。よろしくお願いします。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘の件は、病院委託の清掃員の配慮がかけていたものでした。病院の清掃ということで、身嗜みはもちろんですが、香水等の匂いのキツイ物は使用しないよう、言葉遣い等にも注意し、患者さまが不快な思いをしないよう出来るところから指導していきます。お気づきの事がございましたら、近くにいるスタッフに声をおかけくださいますようお願いいたします。
4	よく見てください。日赤の先生は良い人ばかりです。（新聞記事添付）	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す。 今後も、患者さまに向き合う診療を心掛けてまいります。
5	7/13 内科受診後、看護相談がある為、内科から外でお待ちくださいと言われ待っていたらいつになっても呼び出されません。 看護相談担当の看護師に連絡がいつまでたってもなかったとの事。患者は40分も待ってと怒っていました。 初歩的な連絡ミスです。改善を。	大変貴重なご意見ありがとうございました。 このたびは40分と長い時間お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。 この日は看護外来を受けられる方が10名いました。看護外来はお一人に30分時間を要してしまうためお待たせしてしまっただと思います。また、お待たせしている間の説明や対応が足りず申し訳ございませんでした。 今後は更に外来看護師と看護外来担当看護師と連絡を密にし、長時間お待たせする事のないように努めたいと思います。また、待ち時間が長くなる場合はご理解いただけるようその都度状況を説明して参りたいと思います。外来では患者さまの待ち時間が長く大変ご迷惑をお掛けしています。少しでも待ち時間が短縮できるよう努力したいと思います。

ご意見への回答（H30.7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
6	<p>10時過ぎに来るといつも駐車場がいっぱいでとめられないので、早めに来ると駐車場の奥の方に車がたくさんとまっています。一般の人がわざわざ遠くにとめたりはしないと思うので、病院の職員がとめているのではないのでしょうか？職員専用の駐車場があるのに、病院の駐車場にとめて一般の人がとめられないのはおかしいと思います。職員にとめないように徹底してほしいです。</p>	<p>ご迷惑をおかけして、申し訳ございません。 基本的には、外来者駐車場に病院職員等関係者は駐車することが出来ません。体調が思わしくない方は専用の届け出をして、了解を得られた方のみ駐車可能となります。現状の調査をした上で、無断駐車がある場合には病院関係者に周知徹底していきます。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
7	<p>面会許可証の記入例がすこぶる分かりにくい。 まず、この段階で監査OUTでしょ。 気を付けな。特に今、国保連うるさいから。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 今後の取り組みに反映させていただきます。</p>
8	<p>受付③窓口のところに行くようにと受付で指示され向かうと、③窓口の方とその後方に座っている方が話をされていて、対応をしていただけませんでした。窓口に行ったところに対応をしないのであれば、何のためにその窓口があるのでしょうか。貴院は患者のために医療を提供していると称されていますが、病院全体においてその姿勢を疑わざるを得ない対応だったかと思います。 委託職員の研修不足が目立つかと思います。よい会社に委託してください。</p>	<p>ご不快な思いをおかけしてしまい誠に申し訳ございませんでした。 職員の接遇に関して、再度教育を徹底し接遇の向上に努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>

ご意見への回答（H30.7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
9	<p>気持ち悪さと嘔吐、腰痛で来院し、内科で点滴をして13時までかかった。</p> <p>その後、腰痛がひどいので整形受診を希望したら断られた。</p> <p>ひどい病院だと思う。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>気分不良と嘔吐、更に腰痛の症状で来院したにもかかわらず、内科で点滴を施行し、終了後に腰痛で受診希望されましたが、受診することができず申し訳ございませんでした。</p> <p>当院は午前11時が外来受付時間となっています。その時間を過ぎると外来受診はできません。その時間を過ぎると2次救急対応の病院のため救急搬送の患者さまや緊急性の高い患者さまを受け入れています。その為、一般外来の患者さまは受け入れることができません。何卒ご理解お願いしたいと思います。</p> <p>今後は、患者さまの状況を確認し、他科の受診が必要な場合は時間内に受付できるよう努力したいと思います。大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さまのご希望に沿うことができずに大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当院の外来受付時間は11時までとなっており、整形外来受診を希望されたときは受付時間が過ぎていたためこのような対応になったと思います。</p> <p>今後、患者さまに納得いただけるような説明を心がけて参りますのでどうぞご理解ください。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	<p>・面会の時に書く用紙が分かりにくい。書いて出したら、何カ所か訂正された。もう少し簡潔で分かりやすい用紙にしてもらいたい。</p> <p>・3人で来たが、全員の名前を書く必要ありますか？他の病院は何名でやってます。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。今回新病院に向けての対応として、7月から面会の受付方法の見直しを行いました。</p> <p>今回の意見いただきました内容は、新病院での対応として考慮させていただきたいと思います。</p> <p>また、ご指摘のとおり、簡潔で対応しやすい方法に見直しを行いながらよりよい対応を心がけたいと思います。</p> <p>大変ご迷惑をおかけいたしました。また、貴重なご意見ありがとうございました。</p>

ご意見への回答（H30.7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
11	先日お世話になったものですが、紹介状がないので選定療養費が請求されるのは納得して受診しましたが、結構な時間を薄暗い待合(節電?)で待ち、診察室ではスタッフの雑な言葉遣いが少し気になりましたが、先生の説明で悪い物ではないと納得はしたものの、早口で半分以上は理解出来ずに終わり。待合に戻る時見えたのですが電気ストーブが受付についていました。(外は夏日節電は?)また待合で待っていると、中々呼ばれず、受付での私語が気になりました。	ご不快な思いをおかけしてしまい誠に申し訳ございませんでした。 患者さまの気持ちに配慮できるよう、再度教育を徹底し接遇の向上に努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。