

ご意見への回答 (R1.5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 －



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>シャワー室に手すりがないので、苦労しています。 手すりがあると安全だと思います。よろしくお願いします。 いつも美味しいご飯ありがとうございます。 スタッフのみなさまが優しいので助かります。</p>	<p>不自由な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきましたシャワー等の手すりについては、まず現場の状況を確認して現場の要望等、必要と思われる箇所について改善を図っていきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>〇〇先生有りがとうございました。 又看護師さんもしんせつで有りがとう。 これからも皆さんの為にガンバってください。 私もガンバリゾー</p>	<p>お礼の御意見ありがとうございます。 スタッフ一同大変うれしく今後の看護にも励みになります。</p>
3	<p>トイレの検査カップが直置き 検査室のようなものはないのですか</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 病棟においては、トイレ内に検尿コップの置く場所が設備上ございません。 検査を終了しましたらナースコール又は看護師に声をかけてください。 看護師が伺わせていただきます。</p>
4	<p>今回の入院に際しては、たいへんお世話になりました。 保育士さんの数を増やして、病棟に入れてくれるととても嬉しいです。 日中、夜中と泣いている子に少しでも抱っこや読み聞かせなどの世話をしてくれる方が院内に いると思うだけで、保護者は安心して子供を預けられると思います。 ご検討よろしくお願いします。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。ご家族を離れて病院の慣れない環境での入院生活はお子様にとって不安でいっぱいであり、できる限り、われわれ看護師や保育士がより添うように心がけてはおります。しかし、お子様が入院当初の時期や何か行為をする者と認識して傍に行くだけで泣いてしまうなどの逆効果となることもあります。また、看護師より保育士のほうが安心するお子様も多いので、保育士の存在は大きいと感じてはおります。今後、このご意見を参考に検討させていただきたいと思っております。</p>
5	<p>今の時代 テレビカードなんて古すぎる！ やめろ！</p>	<p>ご指摘をいただきました病室床頭台のTVカードのことについては、病院運営に当たり患者さんの利便性を考慮した上での運用となっておりますので、ご理解とご協力をお願いします。何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願いいたします。</p>
6	<p>朝の外來受付（AとかBとか）の時8：30にならないと受付をしてもらえない為、みんなソファで待つ。その間に人が多くなり最初に来ていた人が待っていたのにもかかわらず、後から来た人が先に受付するので、番号ふだを置いてほしい。外來受付前に一本線をひいて一列に並ぶようにした方が誰が先に来たこないとトラブルにならないと思う。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 外來受付（AからE）では、自動再来受付機で受付した患者さんの到着確認および保険証確認後に診察室に案内をしています。 現在は、外來受付の順番と診察の順番が同じではないことをアナウンスしてから受付を開始しております。受付開始直後は患者さんが受付に集中することが多いのでフロアにスタッフを配置し患者さんのお気持ちに寄り添った接遇を心がけてまいりますのでご理解とご協力をお願いします。</p>
7	<p>高齢、障害者駐車場もっと多く必要ではないんですか。 カーショップなど販売されている車いすマークはどうなのでしょう。 栃木県より交付されている優先駐車出来ない一般の車が半分ある。 対策を考えて頂きたい。</p>	<p>不自由な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました思いやり駐車スペースにつきましては、全体の駐車台数約400台を基に設定した15台となっております。 実際の運用としては、妊婦の方や高齢者の方等体調がすぐれず長い距離を歩けない場合などは駐車しております。高齢者の方についての駐車場の確保については、現在のところ予定はございませんので、ご理解とご協力をお願いします。 お気づきのことがございましたら、近くのスタッフまでお声かけください。</p>
8	<p>3階61に入院。出入り口から一番近く人通りが多い為お風呂に困りました。仕切りのカーテンを、ドア窓にも欲しいと思いました。大部屋には良いと思いますが個室はいかがなものかと。以前の病院に比べて大分使いやすくセキュリティー面でも安心出来ます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 個室のシャワー使用時の配慮が充分ではなく申し訳ありませんでした。 設備上、すぐに改善ができませんが検討させていただきます。 使用時は病棟看護師が配慮できることがありましたらお声をかけてください。</p>
9	<p>個室のトイレですが、排水溝のような臭いがします。 とてもキレイなのですが、臭いが改善されるとうれしいです。</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。 ご指摘をいただきました3階病棟の個室トイレの臭いについては、臭気の原因をたつよう除菌クリーナー等を使用し対策いたします。今後も、清潔に保てるよう努力してまいりますので、お気づきのことがありましたら、近くのスタッフにお声かけをお願いします。 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 (R1.5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 -



ご意見 NO.	ご意見	回答
10	<p>予約した受診で2時間待ちはどうかと思う。 待ち時間が長くなるようならスタッフが声をかける等の配慮があってもいいのではないか</p>	<p>この度はご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。 長時間お待ちするときはお声かけをするなど患者さんの気持ちに寄り添った接遇を心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
11	<p>新しい病院になり、いろいろな面で期待していましたが、正面入口では、まだ勝手が分からずまよっている患者さんがいるにも関わらず案内役として配置されているのであろう看護師が患者に目を向けずベチャクチャ話しをしている。とても目を疑う光景でした。しかも、新人がとる行動ならまだしも、40才～50才代の看護師が患者に目を向けられないなんて、とても残念に思いました。 病棟入院中も若手の看護師さんはきちんとあいさつができ、説明・看護もていねいなのにに対し、ベテラン看護師といわれる年代の看護師さんは“あいさつ”もできず、看護も雑でした。食前菓を何食わぬ顔で食後に持ってきたり、落とした菓を飲ませようとしたり。新しい病院になった今、看護師の教育に“カ”入れてほしいと思います。“日赤の看護師さん”としてははずかしいように。 自分の親、家族に看護をする気持ちで接してほしいのです。 まずは接遇からですね。 相手に名前をたずねる時は自分から名を名のなど基本的な事から今後は期待しています。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 外来及び病棟に勤務する、新人看護師、中堅看護師に限らず、看護職全員が挨拶は基本であると思っております。病棟においても、担当看護師は名前を名乗り、挨拶をすることを基本としておりましたが、徹底がされておらず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、十分注意していきたいと考えます。 接遇に関しては、病院全体で研修会を実施しておりますが、研修を行うだけではなく、患者さんや家族の方から信頼されるよう、日々の対応をきちんとできるよう教育を続けていきたいと考えております。</p>
12	<p>車寄せに長く止まっている車がありメイワクしてイマス 職員がいなければ、長時間止めないようにハリ紙をはる工夫をしてくだサイ</p>	<p>不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。ご指摘をいただきましたロータリー車寄せにつきましては、患者様の利便性を考慮し5台分の停車スペースをとっています。長時間の駐車は、ご遠慮いただいておりますので、巡回点検等を実施し予防していきます。お気づきのことがございましたら、近くのスタッフまでお声かけください。</p>
13	<p>入院し、2～3日目にノロウイルスと診断されたにもかかわらず、面会に来ると下痢のついたシーツが乾いた状態でその上に子供が寝ていた。感染対策や小児科で自分から話しが出来ない人に対して危機感が少し足りないのでは？と感じました。 また、嘔吐物や下痢の便のついた服など気をつける様に一言教えてくれるととても助かります。 お世話になり、ありがとうございました。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 私達は、感染性胃腸炎のお子様に限らず、感染対策については、院内感染対策委員会の指導と教育を受けて、毎日の業務を実践しております。排泄物で汚れたシーツの交換を直ぐに実施し無かった事や交換した衣服についてご家族にお伝えしなかった事について、ご指摘されたように意識が低く、大変申し訳なかったと感じております。今後は全員が感染対策の基準どおりの行動がとれ、お子様とご家族が安心して入院生活過ごせるように教育を強化していきたいと考えております。</p>
14	<p>外来用女子トイレを使いました。 バッグを下げるフックが背が低くて五十肩の私には高く感じました。</p>	<p>不自由な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきましたトイレの小荷物フックについてですが、設計上の一般的な高さで設置を行っておりますので、体の不自由な方にはご迷惑をおかけしてまいります。下部にも、設置する必要があるのか検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
15	<p>すばらしい病院です。茨城県から来ましたが、今までの病院の中で一番良いと思います。(明るく・広く) 特に受付スタッフは、親せつ、ていねいでやさしく気がきく人ばかりでした。 安心して受診できました。</p>	<p>大変温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 スタッフ一同この言葉を励みとしながら、これからも患者さんから信頼される病院となるよう、日々努力して参ります。</p>
16	<p>あい変わらず健常のおもいやり 駐車場半数には健常者、やっと歩く私には大変です。</p>	<p>不自由な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました思いやりスペースにつきましては、全体の駐車台数約400台を基に設定した15台となっております。実際の運用としては、妊婦の方や高齢者の方等体調がすぐれず長い距離を歩けない場合などは駐車しておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。また、関係者以外の方が駐車しないよう区画をよりわかりやすくするよう検討します。お気づきのことがございましたら、近くのスタッフまでお声かけください。</p>
17	<p>内科受付について、常に混雑していて対応が複雑?</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。 患者さんのお気持ちに寄り添った対応を心がけてまいります。 ご不明な点がございましたらお気軽にお声をおかけください。</p>
18	<p>4/27(土)ですが、こちらにGW中の診察を伺いたくTELさせて頂きました。その際に出て下さった男性(20代～30代の男性だと思います)が、とても大人の方が使うような言葉使いではなく、まるで高校生のお兄ちゃんがお話しているような、ぶっきらぼうな対応でした。すごく嫌な気分電話を切りましたが、「GW中も診察をやっています」との事でしたので、その予定で当日朝、当院にまた「今日診察やっていますよね?」と確認した所、「予約されてる方のみです」との事でした。私は、再診予約なしでかかる予定でしたので、結局来院できませんでした。(婦人科)あまりこのような事は書くタイプではありませんが、あまりにもがっかりしたので、書きました。良い病院になる事を願います。</p>	<p>このたびは、職員の対応によっ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。今後は、職員の接遇改善に努め、患者さまの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>