

ご意見への回答 (R1.6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>救急外来でお世話になりました。 深夜にもかかわらずCT検査等に戴き検査入院となりましたが、スタッフの気持ちよい対応に、従来の芳賀日赤より建物も、人的対応も大変良かった感を受けました。 気持ちよい対応で病も完治できればと願っています。 芳賀日赤のスタッフに感謝します。</p>	<p>大変ご温まるお言葉ありがとうございました。 これからも、このお言葉を励みにスタッフ一同より良い看護が提供できるよう頑張っております。 ありがとうございました。</p>
2	<p>採血したアトのテープのすて場の説明がなくどこにすてて良いかわからず、行ったりきたりしてました。 キチンと説明して下さい。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 採血後の止血テープ（自着生性伸縮包帯）廃棄用ボックスは、採血室入口付近と生理機能検査室入口の2カ所に用意してあります。しかし、この度ご指摘いただきました通り、案内不足によりご不便をおかけしておりました。 今回、改めて採血担当者に採血終了後に、はずした止血器材を捨てる廃棄用ボックスのご案内をその都度させていただくように徹底いたしました。 今後ともお気づきの点がございましたら、お知らせいただけますようお願い申し上げます。</p>
3	<p>病院の中に、レストランなどがあれば良いと思います。 コンビニでも良いんですが、休める席が少なすぎる気がします！ もう少し、おちついて休める所があると入院家族としてはよかったです。</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。 ご指摘いただきましたレストランの営業についてですが、新病院建設運営に関しての患者サービス項目の一つであり、コンビニ・レストランの長期運営をふまえた検討の中で、コンビニのイートイン方式を採用いたしました。スペースが確保されている訳ではありませんので、病棟のラウンジ等と併せてのご利用をお願いいたします。ご不便をおかけしますが、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。</p>
4	<p>外来受付の対応が悪くとても不親切です。改善の程宜しくお願いします。</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。 今後は患者さんの気持ちに寄り添った接遇を心がけて参ります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>予約をとっても、行く度に2時間～2時間半待たせられるのはなぜですか？！度々ならまだしも、行く度毎回です。この間は検査結果聞くのに2時間待たされた挙げ句、診察はたった2分。こんなひどい話あるのでしょうか？！そしてもっと許せなかったのが、私は11時予約で14時にやっと呼ばれたというのに、午後診察枠の方は13時～が診察が始まっている。こんなシステムおかしいと思います！！予約をとっている意味がないと思います。他病院は、予約時間から1時間以上経ったら声をかけてくださいなど、徹底されている所がほとんどです！至急なんとかしてほしいです！！（婦人科受診）</p>	<p>この度は長い時間お待たせして申し訳ありませんでした。 迅速な外来診療を心がけておりますが、患者さんによって診療内容が異なり予約時間通りに診察できないことがあります。長い時間お待たせしている患者さんにはお声かけするようにしておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。</p>
6	<p>入院して1週間以上たちますが1度もシーツ交換がありません。 汚れもありますし、手術も受けています。 今の時期、汗もかくのでとりかえてほしいです。</p>	<p>入院後1週間以上シーツ交換がされていないというご意見をいただき、不快な思いをされていることに気付くことができず大変申し訳なく、お詫びいたします。 シーツ交換は毎週1回定期的に行うことを基本とし、汚れた際にはその都度、交換しています。患者さんによって入院日が異なるため、シーツ交換リストを用いて、抜けがないように行っていますが、リストの修正がうまくされなかったことが要因となっている可能性があることがわかりました。 また、全身麻酔での手術や患者さんの自立度に応じて、シーツだけでなくマットレスを交換することもあり、シーツ交換日の変更の情報が抜けてしまった可能性もあります。 これらの情報を部署内で共有し、シーツ交換日が抜けがないようリストに書き込み申し送ること、患者さんがベッドに不在の際にシーツ交換を行う場合には必ず声かけすることを徹底します。 このたびのご意見をもとに、ケア提供方法を見直し、改善していきたいと思っております。</p>
7	<p>先日、夜間駐車料金として200円支払いました。昼間は100円のところ、なぜ、夜間料金が2倍になるのでしょうか。自動支払いであるので、人件費とも考えられないのですが—— 緊急でお世話になっている家族にとってちょっと驚きました。許せないわけではないのですが、違いが明確に分かりません。</p>	<p>ご迷惑をかけてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました外来駐車場につきましては、1日駐車料100円をいただいております。日をまたぐと200円になりますが、夜間駐車料金の設定はございませんので、ご安心ください。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>

ご意見への回答 (R1.6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
8	<p>6/13 (木) 採血受付時、予約票等は後からファイルに入れるつもりで手に持っていたが、受付女性に返事を待たずに取られ、更にもたついていた。自分が出るので余計な手出し無用です。こちらの返事を待ってほしい。</p> <p>同日、採血担当男性、番号が表示されたので行ったが取りあわれず、別の番号に変更される。同僚女性、施術中に話しかけるなど不愉快に感じた、何も聞かれず横になって採るようになった。女性のフォローには感謝しています。</p>	<p>通常、検査内視鏡受付は患者様自身に自動再来受付機で受付して頂く様、ご案内しております。また、受付事務員は自動受付機の患者様補助業務のため常駐しております。</p> <p>今回、患者様の意思を確認せず、一方的に受付の補助を行ってしまい申し訳ありませんでした。受付事務員には、困っている患者様がいたら声をかけて、患者様の意思を確認してから補助業務を遂行するように指導しました。困ったことが有りましたら、遠慮なく受付事務員に声をかけて下さい。採血時において、案内番号を標示しておきながら、周囲の患者様を確認せず、別の患者様を呼び出してしまい、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。採血担当技師には、呼び出した案内番号に責任を持って対応するよう指導しました。</p> <p>採血中や採血後に気分が悪くなり、倒れてしまったりすることが、稀に有ります。このような事を回避するため、採血前に確認して患者様の記録を残しています。今回その様な記録がありましたが、患者様に確認することなく、説明も無いままベッド採血に案内してしまい申し訳ありませんでした。採血前の確認や説明をしてから案内する様にしていますが、今回はベッドへの案内後となってしまいました。確認や説明をしてからのご案内を徹底いたします。</p> <p>今後、今回の様な事が無いよう、現場担当者を指導していく所存です。また何かご意見がございましたら、お知らせいただけます様、お願い致します。</p>
9	<p>初めて面会に来ましたが、夜間の受付の説明が足りないと感じました。カードの使い方がわからず、前の人に付いて行ってわかりましたが、もう少しきちんと説明があると良かったなと思います。</p>	<p>時間外受付でのご面会への対応について、今後はより患者さまがわかりやすい説明を心がけてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	<p>看護師さん達の元気と笑顔が素敵でした。これからもそのまま患者さんにより添ってあげて下さい。パワーがもらえて嬉しいと言っています。</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>
11	<p>自販機でピン飲料を販売しているのに、ピンのゴミ箱の設置していない。</p>	<p>わかりづらい部分があり、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘をいただきました飲料ピンについてですが、自販機に設置したゴミ箱について販売機取扱業者の方で一括回収となっておりますので、分別区分けはされておられません。今後は、わかりやすく表示いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
12	<p>先日、夜間に来院しました。</p> <p>受付に断れました。その後自宅できゅうきゅう車で来た所、すぐ入院になりました。</p> <p>もう少し、大事に患者さんに対応して下さい。</p> <p>最低な受付の女性でした。</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>この度のご指摘をスタッフ間で共有し指導しました。</p> <p>今後は患者さんの立場に寄り添った接遇を心がけてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	<p>セブンイレブンに納豆まき、おいください！！</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。</p> <p>ご指摘をいただきましたコンビニの商品内容についてですが、現在はコンビニ業者の商品選定で導入し現在の営業内容となっております。品物の種類に関しては、導入して欲しい要望等が多数ある場合には改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
14	<p>一番混んでいる内科のイスが木でベンチなんて、何を考えているの？</p> <p>病気で来院している人の事をどう思っているの？</p>	<p>不快な思い、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木製のベンチ式の椅子についてですが、光庭等の間取り設計上隅々まで有効スペースを確保することを目的としておりますので、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。待合のソファ椅子等の不足があるような場合には、近くのスタッフにお声かけください。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
15	<p>病院の検査を受ける時や入院する時などについて場所の説明をして頂く時、〇〇科の受付なので、他の患者さんに聞こえてしまう為、そういう人の為の部屋を別に用意して頂きたいのですが・・・</p> <p>もし、知り合いの人などがいた場合に知られたくありません。</p> <p>お願い致します。</p>	<p>貴重なご意見を有難うございます。新病院に移転となり、患者様やスタッフの導線を考え、検査や入院の説明を各科の受付ブロックで行う運用で、実施させて頂いております。</p> <p>この場所で、説明をされることを不快に思う方がいらっしゃることを知り、今後どのような運用にするかを検討中です。今後の運用が決まるまでは、各患者様に受付ブロックでの説明が可能か否かを伺い、患者様の状況に合わせて説明させて頂きたいと考えております。</p> <p>受付ブロックで説明を拒まれた方に対しては、看護相談室または空いている診察室まで移動させて頂いて説明をさせて頂きたいと思っております。</p> <p>患者様に不快な思いをさせたこと、本当に申し訳ありませんでした。</p>