

ご意見への回答 (R1.9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>①受付に関すること 記入用紙に書いた患者の名前と病室の照合してから入館許可証を発行してほしい。 (病室が移動になっていて再度受付に戻ったため)</p> <p>②休憩所に関すること テーブルとイスの高さが合わない</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。 ご指摘をいただきました病棟の休憩室に設置しているテーブルと椅子についてですが、セット品として購入しておりますので、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。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>
2	<p>入館許可証の件ですが、場合によっては、1日のうちに、病室が変わる時があり、家族の人の移動の時、カードが現在は別々なので、不安となります。どこでもアイデーカード1個で西や東も行けるようになれば良いと思う。 確かに、現在の仕様方法も良いと思いますがちょっと思ったので、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。入館許可証の件ですが、使用できる場所を制限しており、当院としてのセキュリティ対策の一環として、現在のような運用を実施しております。ご不便をおかけしますが、ご理解いただければ幸いです。宜しくお願い致します。</p>
3	<p>洗濯室 ・あと1台増やして欲しい ・高く届かないです</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洗濯室についてですが、入院セットを導入したこともあり、洗濯機の利用時間が少なくなっているため、1台追加導入についてはわずかしい現状です。また、乾燥機の高さですが、洗濯機の使いやすさを考慮すると現在の高さになってしまったため、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。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>
4	<p>8/25 夜間時のエレベーターから夜間通路までの通りが暗いため、歩く際危険を感じた。もう少し照明が明るい方が良い。(院内を知っている人ばかりが出入りしているとは限らないので。)</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夜間通路の証明についてですが、防災センターによる一括管理となっております。スイッチが廊下等の現場にない設備となっているため、ご不便をおかけしてしまいますので、最低限の明るさを確保できるよう点灯時間等の改善を図ります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>土日のお見舞いに来ましたが病院内の道順がわかりにくいので(大きく矢印など)わかりやすい案内表示をお願いします。</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。 ご指摘をいただきましたお見舞いに来たときの道順についてですが、病院サイン設計に基づき各所の表示をいたしました。案内表示にわかりづらい箇所がありますので、今後わかりやすく案内できるよう改善を図ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>一人に対する(患者)を診る時間が長時間の様に感じる時が多々あります。 何のための予約時間なのか分からないです! 時間通りに診て欲しいです! 具合が良くない時は特にそう思います!!</p>	<p>この度は、お待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。 緊急での手術等がある場合がありますので、予定されている予約時間等に診療できない場合もございます。御理解いただければと思います。</p>
7	<p>外来で患者の番号が表示されますが、医者によっては、次に受診する患者の番号が表示されません。 多くの人のイケンが出ていますが待っている間、番号の表示がないのでトイレにも行けません。 なぜ表示しないのか理由を聞かせて下さい。 表示しないのであれば、その部分を消してください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 外来案内表示は、診察をスムーズに行う目的の一つで患者さんのお呼び出しを効率よく行うために新病院より設置しております。 次に呼ばれる患者さんを3人まで表示出来ませんが、検査戻りや重症度の高い患者さんの対応により順番が変わってしまうことがあり、次にお呼びする患者さんの表示をしていない医師もおります。 何十人もの患者さんを受け持つ医師は、診察優先で行っているため、次の患者さんの順番表示まで行えない医師もおります。 お待ちになっていらっしゃる患者さんには、ご不便・ご不安をお掛けしますが、ご理解下さいますようお願いいたします。 また、案内表示については同じ表示画面となっており、次にお呼びする患者さんの表示を消すことは出来ません。 もし、席を外されたり、診察順番が気になるようでしたら、外来受付スタッフまで確認されますようお願いいたします。</p>
8	<p>内科外来受付の事務員の態度(表情)が気になりました。忙しいのは理解できますが、来ているのは病人、不安をかかえている人も多いはず。少しは笑顔で対応することを心掛けることも必要ではないでしょうか</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。 いただいたご意見をスタッフに周知し接客に関する指導を行いました。 今後は患者さんの立場にたち業務の手を止め目を見て対応するようスタッフ全員で接客向上へ努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	<p>5/30退院 日赤~〇〇病院まで転院。 日赤さんの手配で介護タクシーの〇〇〇〇を手配して頂き、料金はとおおよそ8,000円と説明されました。しかし実際の請求は13,000円でした。最初に聞いた8,000円の金額からはかけ離れた金額だと驚きました。 10,000円あれば足りると思っていたので本当にあせりました。日赤さんの手配なので間違いはないと思っていたのですがそれともこんなことがあったのは私だけなのでしょうか?あのタクシーは信じられるところですか?今後は信用のある金額を教えてくださいと思います。</p>	<p>この度は、ご迷惑お掛けして大変申し訳ありませんでした。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
10	<p>緊急入院である為かかりつけの名医より芳賀赤十字病院に紹介を受けました。入院して気がついた点は医師、看護師の連絡の悪さ、看護師からの引継ぎの悪さ、報告、連絡、相談の欠如が表面きわ立っている。 もうすこし連絡を取り合って患者への不安を緩和ケアする様願います。</p>	<p>この度、急な入院となりご心痛なところ、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。部署間の看護師の伝達、情報共有につきましては、看護部全体で改善していくよう努めてまいります。患者さんが、安心して入院できる環境づくりに励んでまいります。 貴重なご意見有難うございます。</p>

ご意見への回答 (R1.9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
11	<p>ある1人の看護師からの言葉 「一生懸命やっているのに」患者の私に言っているように見えました。 一生懸命やっているかの判断は、第3者が求めるものであり、本人が決めるものではないとおもい、回りのものが決めると言いつつ、もう少し、やさしく願いますと、何とわけが分からずとまどいました。 負けずらいな所は好きですが、何の話、筋道が分かりません。</p>	<p>この度は、看護師の不用意な言動におきまして、ご不快な想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。看護部全体に今回のご意見を周知させ、接遇改善に努めてまいります。患者さんが、安心して入院できる環境づくりに励んでまいります。 貴重なご意見を有難うございます。</p>
12	<p>呼吸器外科が無い。真岡に住んで居るが、呼吸器外科が無く、結局自治医科大学で手術 新しくなっても自治医科大学たよりですか？</p>	<p>ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 今後も地域の皆様に寄り添った病院となるよう努力してまいりますので、ご理解、ご協力いただきますようお願い申し上げます。</p>
13	<p>①診察終了後のファイルの手渡しが表示板がなく、Nu、受付で呼び出ししているので表示板の設置計画は？ ②外のベンチの所に屋根がなく雨や日照に困っている。 ③外来者用の食堂がなく不便である</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。 ①患者さん向けの案内表示はいただいたご意見を参考に検討させていただきます。 ②雨の日には屋根の下に設置してありますベンチをご利用いただけますようお願い致します。 ③患者さんおよび付き添いの方はセブンイレブンのラウンジをご利用いただけますようお願いいたします。いただいたご意見を参考にさせていただき来院される方にとってよりよい病院となるよう検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
14	<p>・駐車場に目印表記がないので、帰りにどこに停めたのかわからなくなってしまったので、列ごとに番号表記するなど工夫して欲しい。 ・病院内の案内がとにかく少なく分かりづらい、最初の受付がどこなのか分かりづらい、外来の受付に行き、検査して戻ったらまた外来の受付に行き、診察終わったらまた外来受付に行かなければならず何故何回も何回も受付に行かないとならないのか、、、もっと他病院のやり方を勉強して誰もが分かりやすいやり方にしたいと思う。 受付番号呼び過ぎ。 どこに行ったらいいのかわからなかったのに、病院職員で分からない人がいるのがありえない。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。 表示案内についてはいただいたご意見を参考に検討させていただきます。 当院では、患者さんが受付をしたあと、「外来で医師の診察待ち（到着確認）」ができていない患者さんを医師が診察室で呼び込みをしております。患者さんが診察できる状態なのか迅速に把握するために、来院時、検査終了後に受付によっていただき患者さんの状況を確認させていただいております。円滑な診療をおこなうため、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p>ご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各所の案内表示板についてですが、現在わかりづらい箇所について情報を収集しており、表示が必要な箇所については今後設置していく予定です。 美観上的ことと必要箇所以外、直ぐに要望にお応えすることができませんので、何卒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>
15	<p>トイレにファイルを置く所がほしいです。 県立がんセンターには置いてありますので見て来て下さい 職員の皆さんはともしんせつで気持ち良かったです。 どうもありがとうございます。</p>	<p>ご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トイレ内のファイル入れについてですが、きれいに清潔に使用いただければ問題ないのですが、不潔な扱いになると感染対策上設置できなくなります。 そのため、段差を設けたライニング上部に置く設定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。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
16	<p>・外来のA・B・C・D～の場所がわからない 科の表示がない(小さい) 受付から見えない ・受付(検査)廊下にでていたのがよい ・ボランティア団体での話し合い、担当課との話し合い</p>	<p>この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 案内表示については、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。 いただいたご意見を参考にさせていただき、患者さんにとってより良い病院となるよう改善してまいりますのでご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p>ご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外来の表示板についてですが、現在わかりづらい箇所について情報を収集しており、表示が必要な箇所については今後変更していく予定です。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ようお願いいたします。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
17	<p>いつもお世話になっております。 3F多目的お手洗い、心理外来受診日に使わせていただいております。 ただ、おむつ替えの台が無く、1Fまでおりて交換しなくてはなりません。 可能であれば3F多目的お手洗いにもおむつ替えの台を設置してもらえないでしょうか。 よろしく願います。</p>	<p>ご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3階多目的トイレ内のおむつ替え交換台については、スペースの都合上設置が出来ませんので、ご不便をおかけしますが1階の授乳室・中央多目的トイレ等のご利用をお願いいたします。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。 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。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
18	<p>ささいな事ですが呼出し番号について 0494(しぐよ) 0427(しにな)の語呂で使用しない方が 良いと思われま。病院なのですから</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ありませんでした。 今回いただきましたご意見を参考に院内で検討してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
19	<p>内視鏡検査(胃カメラ・大腸)を受けている時に医師と看護師の笑い声が聞こえ不安と緊張している患者にとって不愉快でした。(8月中旬)</p>	<p>貴重なご意見、ありがとうございます。 検査を受ける不安の中、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。業務中の態度や言葉遣いについて、スタッフに指導いたしました。今後は検査を受ける患者様の気持ちを第一に考えた医療の提供を行っていきたく考えております。</p>
20	<p>・外来柱のA～Eの下に診療科を入れれば通路側から良く見えますよ ・受付機の所に荷物置きは必要(体重計の所にありますが) ・保険証確認は各科受付ではなく担当の部署を設けた方が各科受付の処理が早くなり患者サービス向上 この様な意見は反映されますか</p>	<p>この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 案内表示については、いただいたご意見を参考に検討させていただきます。 受付機の荷物置きは、体重計のところにある荷物置きとは違うタイプのもので2台の受付機の間1台設置しておりますのでご利用ください。 保険証の確認を各科受付でしているのは、保険証確認のため別の窓口にご案内することなく必ずよっていただく各科受付にて確認させていただいております。患者さんをお待たせすることがないようにスタッフのスキルアップを図ってまいります。</p>