

ご意見への回答 (R4.10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>受付でのファイルを出し呼ばれるまでの時間がかかりすぎ。せめて、処方せんだけでも先に出してもらえればFAXで薬局に流しておいて、薬の出る時間が短縮できます。よろしく願いいたします。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。 処方せんを含めファイル一式をお預かりして会計を出しておりますが、薬ごとに保険区分等の諸情報を確認しておりますので、ご期待に添うことは出来かねます。 少しでも待ち時間を短縮できるよう努力いたしますので、ご理解いただきますようお願い致します。</p>
2	<p>予約が予約時間の約束と役割となっていないと感じます。 多くの患者が共有されていると思われるが、これまでの外来にて皮膚科受診時、2時間、本日で1時間50分待っています。これが通常でしたら、そのように把握していきますが、もし少しでも両者歩みより、待ち時間の短縮へのところみをされる改善の要望を申し上げます。苦しい患者さま、忙しい中受診する方が多いかと思ひます。よろしく検討下さいませ。</p>	<p>この度は不快な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。 待ち時間のご負担が少しでも軽減できるよう、患者さんのお気持ちを考え取り組んで参りますのでどうぞご理解いただき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>
3	<p>小児科に入院し、お世話になった者です。 今回の入院は病院に対して不信感ばかりが募るものでした。 ・まず、子供のトイレ対応について。 決まったトイレに行き、尿量を計らないといけな。という説明が無かった。毎日の面会で親が対応しないといけなのに説明が無いのはどういう事か？ ・事前に先生と話をし検査時間（PM1時）、また病院に戻るタイミングを伝えてあったのに（検査時は行かない）検査時間も変更になっていたし、急なTELで「お母さん今どこですか？検査2時からなんですけど来ないんですか？」と言われ急きょ病院へ行きました。その他にも多数！ 看護師さんの中ではあたりまえな事もしっかりと家族に説明するべきだと思います。職員間での報・連・相も全く出来ていない印象で不安しかありませんでした。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 入院時の説明が足りず、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。入院時に見て頂いたオリエンテーションのDVDの他に、口頭でも説明し、ご理解頂くことを心がけてまいります。 また、検査の時間変更や急遽の電話対応等、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。スタッフ間での報告・連絡・相談を密に行い、情報共有を図るよう指導してまいります。 お子様・ご家族様の不安を取り除き、安心して入院生活を送れますよう、スタッフ一同精進してまいります。</p>
4	<p>4南ステーション中央の時計がずれているのに気づいているが直さない〇〇さん</p>	<p>ご指摘のとおり、ナースステーション内の時計が2～3分ずれておりました。早急に修理いたしました。今後も定期的なメンテナンスを行い、正確な時間管理に努めていきます。貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p>
5	<p>整形病棟の看護師さん、名前も言わず勤務に入り、泊まり、日勤病室の誰の担当かも言わず、病室に入ってきて熱、血圧を計り、だまって出ていこうとすると逆に患者から大丈夫ですかと聞かれた。患者は1つ1つ不安なので看護師さんは全員統一してもらいたい。 ・第一連絡先に連絡せず、何度も伝えたのに情報が入っていない。 ・入院中の様子が分からず、急に退院と言われても困る、又、看護師から話があったわけではなく、本人から退院日を聞いた。 ・認知がないと言え、現状を看護師から伝え退院日を伝えるべきでは？ ・20m歩けると言われ退院したが、階段（2、3段）も手を添えないとできない状況、今20mも歩けない本人が退院したい気持ちはわかるが、介護者の状況も把握するべきでは？（何のためのアセスメントシートなのか？） ・コロナ禍で面会ができないからこそ、患者の状況を週に1回でも家族に伝えても良いのではないかと感じた。本人の思いだけでなく、不安なのは家族も一緒です。寄り添う看護をしてほしいと感じました。今回の入院で整形病棟へは不信感しかありません。外来の看護師さんはとても安心できる声掛けをしてくださっただけに残念です。</p>	<p>患者、御家族へ不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 患者に対し、各勤務帯で必ずあいさつをするよう指導し、統一した看護ができるようにしていきます。 退院に関してですが、現状を御家族へ説明し想像が出来ない場合は、主治医に許可を頂き、面会許可をもらい状況を確認していただきます。そのうえで退院日を決定させていただきたいと思ひます。 コロナ禍で面会制限があり、患者の状況が把握しづらいと思ひます。荷物の受け渡し時など、できる限り現状をお伝えしていこうと思ひます。 患者、御家族との信頼関係が築けるよう今後も努力していきます。</p>
6	<p>おもいやり駐車場違反車が止まっていたり止められない。 以前も相談したが改善されていない。</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。 思いやりスペースは職員が巡視し、指定マークが掲示されていない車のお知らせを掲示させていただいておりますが、再度巡視を強化して対応いたします。</p>

ご意見への回答（R4.10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
7	内科の受付の人は本当に感じ悪い言い方しかできないのか？	<p>この度は当院職員の接遇に対して、不快な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。今回のご意見を受け、状況確認と現場指導を行いました。</p> <p>今後このような事が無いよう、サービスの向上に誠心誠意努めて参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>