

ご意見への回答 (R4.12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>芳賀日赤は総合案内が受付をする場所なのでしょうか。別に受付場所もありますよね。受付であれば総合案内にも受付と案内が分かるようにしてほしいです。(受付と標記してほしいです)</p> <p>受付から終了まで患者の動線が多く、具合の悪い患者にとっては苦痛です。患者の流れについて再検討(患者の立場から)希望します。</p> <p>総合案内のスタッフは優しい対応でした。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>総合案内では、再診患者様の保険証確認(1か月に1回保険証の確認が必要となります)であったり、初診患者様の問診表記載を案内するなど、患者様の動線が最短化するように配慮しておりますが、基本的には案内業務がメインとなります。</p> <p>患者様の動線については、ご意見を参考に再度検討をさせていただきます。</p> <p>なお、総合案内の対応について、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。これからもより良い対応ができるよう誠心誠意努めて参ります。</p>
2	<p>先日、母が亡くなりました。</p> <p>病院の待合室に入れるのが一人のみで、姉が入りましたが、放心状態になってしまった所、体格のいいお兄さんに助けもらったそうです。救急の受付の方だそうです。名前は忘れてしまったそうですが、感謝を伝えたく、こちらに記入させていただきました。</p>	<p>この度は、救急受付の対応について、大変励みになる温かいお言葉をいただき誠にありがとうございました。</p> <p>今回いただきましたお言葉を励みに、今後も患者様に寄り添い、今以上の対応ができるようスタッフ一同努めて参ります。</p>
3	<p>10/24に脳出血で救急搬送され、命を助けていただき本当に感謝しております。</p> <p>病棟に移ってからも週1回の面会を許可していただき、通っておりましたがこのコロナ禍でそれすらもなしになってしまいました。</p> <p>自分で電話なり、LINEなりできる人はいいですが、意識がなく目を開くだけの患者にはひどい話です。11/28に荷物を届けに来た時に明日からXになりますとおしえてくだされば会えたのに今日来てとてもがっかりして帰るところです。</p> <p>5階南病棟 ○○の家族より。</p> <p>○○先生にこの意見が届きますように、...</p>	<p>病院内の面会制限が継続となっており、面会制限となったことのご家族様へのご連絡が遅くなったことにご家族様に不快な思いをさせてしまい、ご家族様の希望に十分添えなかった事をお詫びいたします。今後はご家族様との連絡を取り合い、不安・不快な思いを抱くことの無いよう配慮していきます。今回は大変申し訳ありませんでした。</p>
4	<p>12/14内科C36に受診しました。予約11時でしたが、呼ばれたのは12:45。「いろいろめんどろなことがあって…」とDrは話されていました。時間が大幅におくれる場合は一言、言ってくれば…と思います。まわりの方々も「忘れられているか?」と不安そうでした。</p>	<p>この度は当院の対応について、不快な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。今後このような事が無いよう、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>
5	<p>①若いスタッフさんが、患者の前で、お局のような方に指導(怒り口調で)されていました。</p> <p>患者の前でやることでしょうか。今じゃなくて良いような指導内容でした。聞いていて、不快でした。</p> <p>指導を受けていたスタッフさんは、患者に対して説明は丁寧だし、笑顔で対応してくれるし、優しいしとても素敵な方だなと思いました。</p> <p>対してお局さん是不愛想だし、対応が雑だし私語は大きいし。</p> <p>その対応もどうかと思いました。</p> <p>②大腸内視鏡検査を受けました。その際、検査の待合室で「透析はされていますか」と大きな声で質問されました。狭い場所で周りに他の患者もいる中、答えにくいと思う人いるのではないのでしょうか。プライバシーへの配慮がないと思いました。</p>	<p>この度は、大変ご不快な思いをさせてしまったことに心からお詫び申し上げます。先輩スタッフが後輩スタッフに対し指導する際のあり方について、もう一度振り返りを行いました。後輩育成を念頭に入れた、指導の在り方について話し合いました。スタッフ全体で育てはぐむ環境づくりに努めてまいります。今後とも、温かいご支援を頂けますようお願い申し上げます。</p> <p>看護師の配慮が足りず、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。今後、問診の場所の検討を行っていくとともに、患者様の気持ちに寄り添った丁寧な声かけができるように指導を継続していきます。貴重なご意見を本当にありがとうございました。</p>
6	<p>受付、番号を呼ぶのではなく、電光掲示板にいただけると、ありがたいです。番号で呼ばれても耳が遠い人など聞き取れません。よろしく願いいたします。受付の人でも大変そうです。(何度も呼んでいます。)</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。また、患者さまへの配慮が足らず、ご迷惑をお掛けして大変申し訳ございません。</p> <p>いただいたご意見を元に院内で検討させていただきます。</p>

ご意見への回答 (R4.12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	<p>入院手続きが終わり、受付にて、番号よばれたか確認すると「ちょっと待って下さい」と。20～30分待っても呼ばれなく、受付に確認すると「入院の方は会計ありません」と…。それだったらきちんと最初に伝えてもらわないと全く分かりません。こちらは30分も待ってたのですから。これからはこんなことがないように指導願います。</p>	<p>この度は当院の対応について、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。今後は迅速に対応することはもちろんですが、お待たせする場合は状況を随時説明させていただくことを心がけます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
8	<p>12/19 (月) の手術時間の変更 (予定は13時～) が家族に連絡されず、13時になっても何の連絡も無かった。実際は14時30分に連絡があった。看護師さんの話では、家族に連絡をしたとの由ですが、家族には何の連絡も入っていなかった。ただ待つのみ？遅れるのはしかたが無いにしても、せめて連絡をして欲しい。</p>	<p>このたびは、手術時間が変更になりましたが、ご家族に変更時間の説明が不足していたことに対しお詫び申し上げます。患者さん本人には説明を行いました。スタッフ同士の情報共有が不足しており、ご家族に連絡したと思い込んでおり対応が遅れてしまいました。今後は、情報共有の徹底を行い、連絡が遅れるということがないようにスタッフへの教育および指導を行ってまいります。この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。</p>
9	<p>ご意見をホームページから入力できないのは今の時代において検討すべきだ。また、内科の精算が40分以上患者さんを待たせている。又10人以上まとめて行うのは大変効率が悪いので改善してください。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見につきまして、院内で検討させていただきます。</p> <p>この度は当院の対応について、不快な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。今後は迅速に対応すること、お待たせする場合は状況を随時説明させていただくことを心がけます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>