

皆様からのご意見にお答えします。(平成30年6月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	薬の服用期間を間違える。採血の予約を忘れる。再発防止対策を公表してほしい。	院内の委員会等で検討しておりますので、後日ご回答させていただきます。	膠原病・リウマチ科	苦情・意見
2	入口から駐輪場までの行き方の案内がないため、どこを歩いていいかわからない。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 来院者様用の駐輪場は第1駐車場と第2駐車場の間にございますが、構内には自転車専用の通路は設けておりませんので、駐輪場をご利用の際は自転車を降りて歩道をお通りいただくか、入口から真っ直ぐ車路を走行して駐輪場に行かれる場合は車や歩行者の方にご注意の上、ご通行いただきますようお願いいたします。	総務課	苦情・意見
3	11階西病棟に入院したが、病室の洗面所に照明がないため、暗くてひげ剃り、化粧に不便である。照明の取り付けを願う。	病室の構造は、トイレや洗面台が室内に設置されているお部屋もあれば、室外のトイレをご利用いただくお部屋もあるなど、階や位置によりそれぞれ異なります。 11階西病棟には、お部屋の洗面台の上部に照明がないお部屋もあるため、ご不便をおかけして申し訳ございません。ひげ剃り、化粧などを行うため照明が必要な場合は、デイルームの洗面所などをご利用いただきますようお願いいたします。	総務課	苦情・意見
4	病棟によって看護師のチームワークが全く違う。患者の前で看護師同士がきつく意見し合う場面を見たのでびっくりした。患者が不安そうでかわいそうだった。スタッフのみなさんに笑顔が少なすぎると思った。	ご意見ありがとうございます。当病棟では、患者様の安全を守るため、ベッドサイドで看護師同士がお互いに意見交換をする場合があります。しかし、今回は言い方がきつく、患者様に不安感を与え、周りの方にも不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。頂いた意見を職員に伝え、接遇改善に努めてまいります。	看護部長	苦情・意見
5	術後、病室に戻り身動きが取れない時に同室のおしゃべりがとても耳障りだった。せめて1日だけでも静かに休みたかった。	手術後の身動きが取れない時に、同室者の声に配慮できず、申し訳ありませんでした。静かな療養環境が整えられるように配慮をしております。	看護部長	苦情・意見
6	主人が午前糖尿病、午後眼科診察を受けた。眼科の診察に呼ばれる前に糖尿に関する薬を薬局に頼みに行くため、看護師に待ち時間を聞か、知らん顔された。薬局に行き、17番の受付に診察が終わったか聞くと終わってますとファイルを箱めがけて投げ入れた。いくら忙しいとはいえ、患者の前でやるべき姿ではないのではないか。	待ち時間のお問い合わせにつきまして、看護師が返事をせず、申し訳ありませんでした。 ご指摘を真摯に受け止め、職場で情報を共有し、午後の診療の時間等を確認しながら、受診までの待ち時間の目安をお伝えできるよう努めてまいります。	看護部長	苦情・意見
		この度はご不快な思いを抱かせてしまい申し訳ありませんでした。当該スタッフに対し、接遇の再指導を行いました。今後とも笑顔での接遇に努めてまいります。	医療サービス推進課	
7	予約時間が全く守られていない。9時予約で実際診察したのが12時。いい加減にしてほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。現在、予約人数の見直しや、待ち時間等の調査を行っております。ご指摘を真摯に受け止め、順次改善に努めてまいります。	医療サービス推進課	苦情・意見
8	待ち時間の案内について。間もなくお呼びしますと表示されてから、1時間を過ぎても先送りされているのが現状です。ある程度が我慢しますが、許容範囲を超えと考えます。			

項目	ご意見	回答	照会先	種別
9	別の診療科の初診予約を取ろうとしたら、午前中のみで受けられないとのことだった。家で老人介護しており、午前の診療が難しいため、午後の初診を受けられないものか。	初診は再診と異なり、検査や診察に時間を要するため、午後に初診診察を開始した場合、その日のうちに検査や診察、手術説明等が終わらないことがあります。また午後は医師が手術等で不在のことがあります。ご不便をおかけしますが、ご理解の程よりしくお願いいたします。	医療サービス推進課	苦情・意見
10	カフェ内での患者向け番号表示が、以前と比べてなかなか出てきません。病院の案内等が入り、本来の番号を見るのにかなり待ちます。	ご不便おかけして申し訳ございません。病院案内等の切り替え間隔の見直しを行い、診察番号表示に影響しない設定を検討いたします。	医療サービス推進課	苦情・意見
11	泌尿器科より、眼科へ紹介。見えづらはさは白内障の進行による、手術するかどうかは再受診の上となりました。ご懇篤なるお口添えありがとうございました。		泌尿器科	感謝
12	5月の初めより体調が悪く、かかりつけ医にて検査・治療していただいたが、震え苦しみ、6/1にセンターの内科を受診した。先生が親切に話を聞いて下さり、早々に検査をしていただき、安心しました。手の震えが急におさまり、心から感謝申し上げます。		感染症内科	感謝
13	7西に父が入院中、担当看護師さんをはじめ、先生方がとても丁寧に対応して下さい、不安が和らいでいます。ありがとうございました。話し方もゆっくりわかりやすく伝えてくださり、父のペースに合わせてくださるので、安心しています。又、師長さんもお挨拶に来てくださり、以前の病棟に母が入院した時とは全く違って驚いています。		7西	感謝
14	入院中は大変お世話になりました。血液内科担当医、看護師の方に、いつも明るく接していただき心から感謝しております。また、担当看護師さんにおかれましては、入院中の注意事項など事細かく気遣いいただき、当番の時は安心しておりました。本当にありがとうございます。まだまだお世話になると思います。よろしくお願いいたします。	ありがとうございました。今後ともお気づきの点などございましたら、ご意見をいただきたく、よろしくお願いいたします。		感謝
15	なかなか通じなかった予約窓口、本日は早口ではない丁寧な言葉、温顔にてご対応いただきました。		予約	感謝
16	予約変更を窓口でしたとき、担当の方がわかりやすく丁寧に素早く対応していただき助かりました。いつも親切でありたいです。		予約	感謝
17	病院の食事はおいしくないと言われてきましたが、この病院はとてもおいしいです。コックさんありがとうございます。		栄養科	感謝

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
 投書件数 17件
 (内訳) 苦情・要望 10件
 感謝 7件