

皆様からのご意見にお答えします。(平成30年8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。 | 外来診察室等院内周知を行い、再発防止に努めます。 | 外来 | 苦情・意見 |
| 2 | 手動診察室の扉、受付票の黄色いファイル、レントゲン室の扉等、いろいろなところに手は接触する。以前にトイレ近辺等必要と思われるところに、除菌スプレーの設置を提案したが、再度検討を急いでほしい。 | ご意見ありがとうございます。除菌スプレーを外来等に設置することになりました。外来入口等数か所ですがご利用頂けますと幸いです。 | 看護部 | 苦情・意見 |
| 3 | 毎日看護師が変わり、誰に言ったらよいかわからない。磁石みたいなもので、担当者の名前を見えるところに貼ってほしい。 | 貴重なご意見ありがとうございました。当院では患者様のベッドネームの横へ担当看護師の名前カードを掲示するルールとなっておりますが、徹底されておらずご迷惑をおかけしました。今後は名前カードの掲示をスタッフ全員に周知徹底しご迷惑をおかけしないように取り組んでいきます。 | 看護部 | 苦情・意見 |
| 4 | 入院病棟でスタッフの方が口の遅いお年よりに怒鳴りつけるような話し方をするのが気になります。 | ご意見ありがとうございました。怒鳴りつけるような話し方で対応したことについては配慮が足りずに大変申し訳ありませんでした。ご指摘を真摯に受け止め、患者様への対応能力が向上できるよう学習会等をしてまいります。 | 看護部 | 苦情・意見 |
| 5 | 夜、就寝中の患者のおむつ替えなどの際、スタッフが昼間の声の大きさを作業している。せつかく眠りについていても、起きてしまう。小声で行ってほしい。 | ご意見ありがとうございます。夜間の看護師の声や物音に注意するように、病棟スタッフ全員に周知致しました。患者様の睡眠が確保できるよう、十分注意して参ります。 | 看護部 | 苦情・意見 |
| 6 | 洗濯場にも呼出の設備があれば安心。あまり人の出入りがなく、中で具合が悪くなくても、誰も気が付かない。 | ご意見ありがとうございます。呼び出し設備が設置されていないことへの患者様の不安な気持ちが分りました。関係部署と対応策について検討させていただきます。 | 看護部 | 苦情・意見 |
| 7 | 病棟の車イスの数を増やしてほしい。 | 車椅子は12台準備しております。手術や検査が重なり一時的に不足する場合があります。調整をして常時1台は、貸出できるように対応いたします。 | 看護部 | 苦情・意見 |
| 8 | 民間救急や介護タクシーが出入り口付近で車を止めたままなので、通院患者の通行の迷惑になっている。患者を降ろしたら、すぐに通路をあけるべき。 | ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません。民間救急や介護タクシーが出入口付近で長時間駐車している場合には、速やかに移動するよう注意しておりますが、患者様によっては搬送や準備に時間がかかるケースもございますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。 | 総務課 | 苦情・意見 |
| 9 | 公衆電話で長話をされました。電話の前に一言注意書きを張り出してください。 | ご不便をおかけして申し訳ございません。いただいた御意見を踏まえ、外来公衆電話の前に長時間の電話はお控えいただくよう貼り紙をしました。なお、外来からは離れておりますが、救急外来の待合エリアにも公衆電話を設置しておりますので、お急ぎの際はこちらの公衆電話もご利用ください。 | 総務課 | 苦情・意見 |
| 10 | エアコンが待合室にあたりすぎて寒い。 | ご迷惑をおかけして申し訳ございません。空調の温度につきましては利用者の皆様が快適にご利用できるよう調整しておりますが、お気付きの点はお近くのスタッフまでお声掛けください。可能な範囲で調整させていただきます。 | 総務課 | 苦情・意見 |
| 11 | 若い医師、特に女医が、白衣のボタンをはずして着ている。だらしない。 | ご意見ありがとうございます。院内に周知徹底いたします。 | 全体 | 苦情・意見 |

| 項目 | ご意見 | 回答 | 照会先 | 種別 |
|----|--|---|-----------|-------|
| 12 | 10時に予約だった。少しでも待ち時間を少なくしようと、8時50分に受付した。診察室の前で9時20分頃、次呼ばれる表示になったが、自分より番号が遅い人や番号がない人が呼ばれ、気が付いたら10時40分だった。当日検査結果が出た人や予約が早い人というシステムは考え直してほしい。 | ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません。 医師の診療上の理由から、検査戻りや急患等の患者様が先に入ることがあり、必ずしも予約時間通りにお呼びできない事がございます。待ち時間削減の為、予約枠の調整を行ってまいります。 | 医療サービス推進課 | 苦情・意見 |
| 13 | 予約時間通りにいかないのは仕方ないが、割込みばかりで繰り上がらない理由がわからない。 | | 医療サービス推進課 | 苦情・意見 |
| 14 | 予約しているにもかかわらず、また来院時間も早いのに予約時間より早まらないのはなぜか。 | ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 ご予約していただいた時間の順番でお呼びしておりますので、診察が早まらない限り予約時間より早まりません。 しかしながら、お待たせ時間が長くないよう、今後も予約枠の適正な設定を進めてまいります。 | 医療サービス推進課 | 苦情・意見 |
| 15 | 受付の人があいさつしない、タメ口。 | この度はご不快な思いを抱かせてしまい大変申し訳ございません。 担当部署リーダーより、病棟クラーク全員に対してこの案件を周知・指導させていただきます。 | 医療サービス推進課 | 苦情・意見 |
| 16 | 消化器内科の先生がとても優しく診てくださいました。長い待ち時間も先生の丁寧な説明ですっきりしました。 | | 消化器内科 | 感謝 |
| 17 | 3日間の検査入院でスタッフの皆様に変にお世話になりました。看護師さんの高齢者に対する態度は、見習わなければならないほど、思いやりや親切心が表れていて、カーテン越しに聞こえる会話が暖かみのある、そして献身的な態度に心を打たれました。 | 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。 | 8西 | 感謝 |
| 18 | 入院中大変お世話になり、ありがとうございました。とても親切で、素人にもわかりやすくご説明していただき、感謝しています。 | | 9東 | 感謝 |
| 19 | 義父が最後にお世話になりまして、ありがとうございました。誠意のある看護と治療、本当にありがとうございました。人生の最後に健康長寿医療センターに入院して本人も満足しました。 | | 9東 | 感謝 |

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

| | |
|------------|-----|
| 投書件数 | 19件 |
| (内訳) 苦情・要望 | 15件 |
| 感謝 | 4件 |