

平成 29 年度 ご意見

<p>ご意見内容 1</p>	<p>予約をしていない場合に、受診出来ないときや長時間待たされるときがあります。 (整形外科) 医師を増やすなどして、患者を待たさないように対策を考えてください。 また、再診時の予約日は患者のほうから申告しないと、予約出来ないのでしょうか。</p>
<p>回答 (H29.4.25)</p>	<p>このたびはご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。 まず、外来診療の現状について、ご説明させていただきます。整形外科は、当院で特に患者数が多い診療科であり、外来診療以外に手術対応や救急対応、入院患者さんへの対応も行っております。以上のことから、全ての診察日で予約のない患者さんを診察することは、難しい状況です。 次に予約のない患者さんの待ち時間について説明いたします。予約のない患者さんは、予約患者さんの診察の合間や診察が終わった後に時間を設けて対応しており、結果として、長時間お待たせする状況となっています。 待ち時間が長い場合は受付ブロックにお問い合わせいただけましたら、大まかな待ち時間の目安をお伝えいたしますのでお申し出ください。 最後に予約時間の希望についてですが、再診日を決定する中で患者さんのご都合をお伺いしておりますので、その際にお申し出いただければと思います。 患者さんには大変ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。  (経営事業課)</p>
<p>ご意見内容 2</p>	<p>レストランで日替りランチの食券が売り切れていたのに、後から来た人が購入して食べていました。どうしてでしょうか。 また、ホットコーヒーがぬるすぎでした。</p>
<p>回答 (H29.5.15)</p>	<p>この度は不快な思いをお掛けして誠に申し訳ございませんでした。 (1) 日替りランチについて 日替わりランチが売り切れた場合、14時30分頃まではメニューを変更して「追っかけランチ」を提供させて頂いております。このためメニュー変更時の少しの時間帯においてお客様に誤解を与えてしまったものと思われれます。今後はこのような誤解を招かないように、メニュー変更時にはお客様に声掛けを実施するようにいたします。 (2) コーヒーについて 通常はカップを温めておいてから、コーヒーをお注ぎするのですが、カップを温める作業が抜けておりました。今後はこのようなミスが発生しないよう努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。  (経営事業課)</p>
<p>ご意見内容 3</p>	<p>会計の際に、係の人が連絡票を行方不明にしており、こちらから声を掛けるまで30分以上待たされた。</p>

	<p>会計が忙しい時に待たされるのは分かりますが、その時はほかに待っている人は1～2人しかいなかった。</p> <p>本当にしっかりしてほしいです。</p>
<p>回答 (H29.5.2)</p>	<p>この度は会計で長時間お待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今回は患者さまから連絡票をお預かりした者が、同時に電話対応を行ってしまったため、会計担当への連絡が遅れてしまい、患者さまを大変お待たせすることになってしまいました。</p> <p>今後は、優先順位を考えて、適切に業務にあたるとともに、長時間お待ちの患者さまには、こちらからお声がけさせていただくなどの目配り・気配りを心がけて業務にあたるよう努めてまいります。</p>
<p>ご意見内容 4</p>	<p>外来で患者さんの番号を呼ぶ声が聞き取りにくいです。</p> <p>電光掲示板等での表示を検討してみたらどうですか。</p>
<p>回答 (H29.7.10)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>また、番号の呼び出しの音が聞き取りにくかった件につきましては、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>呼出の際には、ゆっくりと2回、番号をお呼びさせていただきます。</p> <p>なお、電光掲示板の設置につきましては、費用の面から、すぐに対応することは困難ですので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>ご意見内容 5</p>	<p>エレベータ内の床のシートがずれていて、つまづきそうです。</p>
<p>回答 (H29.7.10)</p>	<p>この度は、エレベータ内のシートがずれていることをお知らせいただきまして、誠にありがとうございます。</p> <p>シートのずれを確認し、補修を行いました。</p> <p>今後も定期的に点検するよういたします。</p> <p style="text-align: right;">(経営事業課)</p>
<p>ご意見内容 6</p>	<p>膝が痛くて整形を受診したのに、レントゲン撮影時に「胸のレントゲンを撮ります」と言われ、確認すると「間違っていました」との返事でした。</p> <p>こちらが確認しなかったら、誤った部位の撮影をされるどころでした。</p>
<p>回答 (H29.8.18)</p>	<p>このたびはレントゲン撮影時に、誤った部位を言ってしまいまして、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>レントゲン撮影時には、誤りを防ぐために、患者さんに直接、お名前と撮影部位を確認しているところですが、この際に「膝」と「胸」を間違えて言ってしまったものです。</p> <p>今後はこのようなミスによって、患者さんにご心配をお掛けしないために、適切に確認を行うよう努めてまいります。</p> <p>なお、実際に撮影する際には検査内容を再度確認しておりますので、言い間違えた部位を撮影することはございませんので、ご安心ください。</p>
<p>ご意見内容 7</p>	<p>片手が怪我で不自由しているため、入院着（病衣）にポケットがあると、買い物などの際に小銭や小物が入れられて便利だと思います。</p>

<p>回答 (H29.12.1)</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。 病衣につきましては、ポケットに何か入れたまま取り出し忘れると、診察や検査の際に支障がでることがあり、医療安全の面から、ポケット付きの病衣を採用しておりません。 ご不便をお掛けして大変申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>ご意見内容 8</p>	<p>病室内では、皆さんがカーテンで仕切っているため、初めて見舞いに来た者には場所が分かりにくいようです。 部屋の入口の名札を、分かりやすいようにもう少し改善したらどうでしょうか。</p>
<p>回答 (H29.12.13)</p>	<p>病室の入り口の名札は、なるべくベッドの配置に合わせた形で掲示していますが、それでも分かりにくい場合があります、誠に申し訳ございません。 名札板の改善につきましては、費用の面から、すぐに対応することが難しく、今後の課題とさせていただきたいです。 なお、お見舞いの際に患者さんのベッドが分からない場合には、最寄りの病院スタッフに遠慮なくお尋ねください。 来院された方には分かりやすい案内を心がけてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>ご意見内容 9</p>	<p>ナースコールを押しても来なかったので、また押してやっと来たと思ったら、「何回も押して何？」みたいに言うなど、対応が悪かった。忙しいとは思いますが、もっと心のある対応ができないのか。 また、廊下などですれ違う時に、挨拶をしない人が多く、感じが悪いです。</p>
<p>回答 (H30.3.7)</p>	<p>看護師の態度につきまして、貴重なご意見をありがとうございました。 患者さんへの言動や態度に関して、「もっと心のある対応を」と感じさせてしまったことを、大変申し訳なく思います。 これからは今まで以上に、職員に対する教育・指導を厳しく行い、患者さんが気持ちよく療養生活を送れるよう努力してまいります。 このたびのご指摘に関しまして、重ねてお詫び申し上げます。</p>
<p>ご意見内容 10</p>	<p>車いすで長時間診察の順番をつらそうに待っている姿を見て、本当に気の毒に思いました。 声かけをして、希望などを聞いてあげてください。</p>
<p>回答 (H30.3.27)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 また、患者さんを長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 このような状況を少しでも改善するために、3月から「外来コンシェルジュ」を1名配置し、外来でお困りの患者さんへの声掛けや相談支援を行うようにしました。 長時間お待ちのお客様には、こちらからお声がけさせていただくなどの目配り・気配りを心がけて業務にあたるよう努めてまいります。</p>
<p>ご意見内容 11</p>	<p>エレベーターでゴミを運んだ後に、同じエレベーターに給食を乗せて運んでいました。衛生的にかまわないのでしょうか。</p>

<p>回答 (H30.4.13)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>当院では給食専用のエレベーターを一台設置していますが、専用エレベーターのみでは給食の配膳が間に合わないことから、一部の配膳を一般用エレベーターを使用し て行っております。</p> <p>ご意見いただきました、衛生面に関しましては、給食は密閉したワゴンに入れて移動 させておりますので、衛生面のご心配はございません。</p> <p>また、ゴミの運搬に関しても、ゴミ袋の密閉や回収後の手袋交換・手洗いなどを徹底し、衛生面には十分に注意しているところですが、今後も適切に衛生管理を行っ てまいります。</p>
<p>ご意見内容 12</p>	<p>入院当初は体を起こすことができなかつたので、食事の際にお箸が使いにくかつた。例えば、おにぎりなどの手で食べられるものがほしかつた。</p> <p>他のことは大変良かつたです。</p>
<p>回答 (H30.5.2)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>また、この度は食事の際に配慮が足りず、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>食事形態の変更には対応させていただきますので、食事の食べづらさがある場合は、病棟スタッフに遠慮なくお声かけください。</p> <p>主食をおにぎりや一口おにぎりにしたり、おかずを一口大きざみ、きざみ、とろみ付きにするなど、食べやすい形態に変更させていただきます。</p> <p>また、お膳にはお箸とスプーンを添えておりますが、使いづらい場合には自助スプーンなどをご紹介させていただきます。</p>