

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年5月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>会計処理のスピード化を望みます。「只今のお会計待ち時間は20分」と出ていても、実際はこれ以上かかっている。改善されるべきです。</p>	<p>この度は、お待たせをしまして申し訳ございませんでした。 お待ちいただくおおよその目安として、待ち時間をお知らせしておりますが、診療内容についての確認等に時間を要したり、患者さんが会計に集中してしまう時間帯がありますと、予見できる時間を過ぎる場合がございます。 このような状況が解消するよう、会計待ち時間が増える要因を一つ一つ検討してまいりますので、ご理解をいただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>ラウンジで電話をしてる人がいます。皆、静かにしているし、病んでる人もいます。どうか静かな場所にして下さい。大声の電話により、大事な話をしているのにスタッフの声も聞きづらいこともあります。入院時、電話をする場所を守るよう徹底して指導して下さい。 部屋でのTVのイヤホン使用も同様をお願いします。</p>	<p>携帯電話の通話については、入院患者さんの利便性や快適性を考慮して病棟ラウンジでも他の方の迷惑にならないよう使用して頂いております。しかし、他の方が迷惑に感じるような状況が見られる場合には、再度ご説明のうえ、公衆電話コーナーや病棟間連絡通路等での使用をご案内することもあります。 多床室でのイヤホン使用についても入院のしおりでご案内しておりますが、守られない場合には、その都度説明させていただきます療養しやすい環境に配慮してまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年5月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>体調を崩して通院不可能になり、事前に電話で書類作成をお願いしました。めまいがひどくすぐに発熱するので、早期に帰宅が必要なのですが、結局待つことになりました。もう少し、病人に思いやりをもって下さい。お待ちするのは仕方がないのですが、できないほどひどい時もありますので。</p>	<p>体調が優れないところ、お待たせしてしまい申し訳ありませんでした。書類の最終確認のため、お渡しするまでに時間を要しておりました。今後は来院される時間を確認し、お待たせすることのないよう努めてまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年5月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>今回の入院にあたり大変お世話になりました。 入浴時にシャワーを浴びた時に、特に後期高齢者が事故を起こしやすい案件です。 洗い場の混合水栓(ハンドシャワー)温度調節が故障ではないのですが、温度調節がしづらいのでやけどのもとになるのが心配です。 現在の仕様に交換すれば事故防止につながると思います。</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。 浴室の混合水栓については、給湯設備の仕様により温度の高いお湯が使用開始時に出ますが、しばらくすると温度調節ができようになっております。 現状、病室の給湯設備はボイラーによる集中管理のため、一般家庭のような仕様に変更することは難しいところです。 お湯の出始めは温度が安定しないことから、安定するまでお湯を出してからご使用いただくよう、張り紙をするなどして注意喚起をしております。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年5月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>神経内科の先生、常勤の方を受け入れ救急搬送時に、神経内科病床を確保し、受け入れてもらいたい。千葉東病院や下志津病院まで息子を運んでいたら、命をとりとめられません。</p> <p>よろしく願いします。</p>	<p>毎週水曜日の脳神経内科外来を担当していた医師が退職することになったため、別の医師の継続的な派遣を依頼しましたが、派遣元の病院でも脳神経内科の医師は不足しているという理由で実現できませんでした。</p> <p>今年度からは外来診療を継続することが困難と判断し、通院されていた患者さんは他院へご紹介させていただくことになりました。このようなご迷惑をおかけしたことについてはお詫び申し上げます。しかし、その後も諦めずに別の医療機関にも要請を続けた結果、現在火曜日の脳神経内科外来を担当している医師を何とか確保することができました。常勤医を採用することができればいいのですが、多くの地域や医療機関で脳神経内科の医師は不足している状況であり、現時点ではまだ見通しが立っておりません。患者さんには大変ご不便おかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年5月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>担当の先生が、患者を多く抱えている事。1人1人丁寧に対応しているのは理解しますが、毎回3～4時間待ちは普通でしょうか？</p> <p>10:30の予約で10:15に来たところ、既に12人待ち、昼は過ぎると言われました。毎回です。ひどい時は、5時間待った事もあります。1日に診察する人数を調整出来ないのでしょうか？時間はタダではありません。患者にも予定も都合もあります。10年通院し残り数日ですが、担当医師を変えて下さい。</p>	<p>診療の待ち時間が長く、大変申し訳ありません。無理のない予約枠の設定や予約数の制限など、検討を重ね待ち時間短縮に努めてまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年5月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>ある小児科の看護師さんの対応が不愛想で感じ悪くて不愉快でした。ほかのスタッフさんが、みんな親切でよかったのにその人が最悪でした。ゴールデンウィーク明けですごく混んでいて待っているだけでも気分が悪くなるぐらいなのに。小児科は子供を相手にするので、もっと患者の立場、気持ちを考えて親切でふさわしい対応ができるように指導してください。</p>	<p>この度は不快な思いさせてしまい、申し訳ございません。ご指摘の内容をスタッフと共有し、丁寧な対応を心掛けるよう指導いたしました。</p>
<p>本日OPE日の為、OPE時間1h前来院、面会時間前とのことで、父に顔だけ見せ待合室で待機。その時父より前のOPEが遅れている為少しおそくなるとのこと。1時間遅れでOPE室に向かうが、その間部屋待ちNsから一言も声掛けはなし。OPE室へ向かう際も「ご家族の方いらっしゃいますか？」の声掛けもなし。</p>	<p>手術のための立ち合いのご家族には、通常は入室時と退出時にお声がけしています。長時間お待たせしただけでなく、手術前の不安なお気持ちを考慮した対応ができず大変申し訳ありませんでした。頂いたご意見をスタッフに周知し、患者さんや、ご家族の立場に立った対応ができよう指導教育してまいります。貴重なご意見を頂き有難うございました。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年5月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>4/5に入院したが、その際入院受付窓口の担当の方の対応に非常に憤慨した。入院する者は、不安や心配があるのに非常に高圧的な対応で、入院する者の不安を助長させる。他の職員の方は、非常にていねいで安心させるものであった。入院受付窓口担当の方の対応について、指導を強く希望します。</p>	<p>この度は、不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。入院のご説明をしていく中で、声が大きくなってしまったことで、患者さんの不安なお気持ちに寄り添うことができず、高圧的と感じられたものと考えます。入院受付スタッフには、患者さんの気持ちに寄り添って、誠意を持った対応ができるよう指導を徹底してまいります。</p>
<p>E館に向かう最初の曲がり角(右折)コーナーが相手方とぶつかる危険性あり、特に大きな台車を使用する業者等と曲がり角で接触したら、大きなケガを負います。通路にテープ等で大回りする案内を貼る等、危険防止対策をしていただきたいと思います。宜しくお願いします。</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。現在、E館へ向かう曲がり角については、台車や通行者を確認できるように、窓のブラインドを開けております。また、病院内での清掃や配膳等を行う業者に対し、台車等を使用する際には周囲の安全確認に最新の注意を払うように周知をしてまいります。ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年5月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>初めまして、肺癌治療で入退院3回目(短期)の者です。3月に発病して1.5~2ヶ月で約10kg体重を減らしております。治療の為に体力をつける必要があると思ひ、食欲のない中で食べる努力をしております。そんな中で一般的に病院食があまり「うまくない」のはあきらめておりますが、当人の食欲不振や味覚不振などの原因があると思ひますが、あまりに『まずい』と感じます。病院食は調理に焼く・炒めるを省き、蒸す・茹でるなどを多用し、さらに冷やして益々「まずく」し調理している?それにも増して素材が『まずい』。特に『じゃがいも』がまずい。これは初回入院時に食べた「じゃがいも」と同じく「うまくない」ものでした。大量に仕入れたものを長く使っている為でしょうか?最初に入院して1ヶ月以上も同じ「じゃがいも」使いつづけているのでしょうか?そのほうが経済的?せつかく評判の良い看護師さん職員さんに反して『うまくない』食事を出し続ける病院は惜しい。我々入院者(私)にとって食事は薬と同様です。重要です。一定期間(3日・5日・1週間)に一度、短い時間で試食を看護師さん、職員さんなどで行ってはいかががでしょうか。ダメダメできないできないでなく(おいしい)食事を。宜しく願ひします。</p>	<p>体重が大幅に減少している中、病院食へのご意見心苦しく拝読いたしました。ご記載のとおりの内容が病院食の大きな課題です。大量調理のために炒めても素材からの水分で煮たような状態となり、焼き料理は乾燥を防ぐため蓋をして保温しておくので蒸したような仕上がりとなってしまいます。温度管理は、少しでも適温を保つため温と冷の配膳車を使用していますが、厨房から出ますと電源が無くなり、扉の開閉でどんどん冷めて、家庭のように出来立てで熱々ではありません。また野菜などの食材は、人件費や価格、虫問題などで、生でないといけないキャベツやレタス、トマトのような食材以外は、冷凍のものが多く、ご指摘の「じゃがいも」も冷凍食品となります。これらの問題については、今一度改善できることはないか検証してまいります。また、新病院では同じ思いをさせないように準備をいたします。試食は看護師や他の職員も行っていますが、ご意見にあったように食欲不振や味覚障害の影響、体調やお気持ちの状態により、同じ料理でも印象が異なります。全て解決はできないかもしれませんが、当院の栄養士にも相談いただければありがたいです。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年5月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>来院するのに交通が不便で送迎を頼みました。迎えに来てもらった時に車を確認するベンチが外に無く不便でした。外にベンチがあると助かります。</p>	<p>この度はご不便をおかけしまして誠に申し訳ございませんでした。今後、傾斜など地面の状況や歩行者の動線等を考慮し、設置の可否について検討してまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
<p>5/19より3日間A7小児科病棟に入院したが5/21の看護師の態度に非常にストレスを感じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幼児相手に、お漏らしを嫌味を混じえていう。 ・こちらの都合を無視し、勝手に決めつける。退院手順当方の感じ方としては追い出された気分。 ・それは、こっちが決めますから！強い口調、怖いはっきりいって、小児科の病棟には、不向きです。 	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。辛い思いをされた患者さん・ご家族に対し、配慮に欠けた言動であったと考えます。当該看護師には、この件を振り返り、患者さんやご家族のお気持ちに寄り添い、心のこもった丁寧な対応を行うことを指導いたしました。また、ご指摘頂いた内容について、病棟看護師全員で共有し、患者さん・ご家族に信頼される看護が実践できるよう取り組んでまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>