

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年7月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>7/11 6:05 救急受付にいらっしゃた男性職員に医療センターの利用方法について尋ねたところ、イラ立った様子で失礼な対応をされ不快に感じました。30代後半の職員です。多忙なためと存じますが、これから御社を利用する側にとっては、不安を感じました。</p>	<p>この度は、受付で不快な思いをされたとのこと、大変申し訳ありませんでした。病院に来られた患者さんやその家族が不安に思われることのないよう指導を徹底してまいります。</p>
<p>大変お世話になっております。特室に入院している者です。Wifiが特別室(B6)で使用できないのが、とても不便です。(あと数年で移転なのは承知していますが)他にも不便と感じている患者さんもいらっしゃると思います。ご検討ください。よろしくお願い致します。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院は令和3年10月1日より、各入院病棟ラウンジ、B館1階会計窓口付近及びB館2階売店横休憩スペースで、Wifi接続サービスをご利用いただけるようになりました。おっしゃるとおり病院移転を控えているため、現病院ではWifi接続エリアを広げる予定はございませんが、病院移転後には院内の広いエリアでWifiをご利用いただけるよう検討を進めておりますので、ご理解ご協力いただきますよう、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7月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>ロビーでの過ごし方、家族によって対応が違うのはなぜですか。職種にかかわらず、統一してほしい。患者だけでなく、家族も疲れていますので配慮を。不明点について看護師に問うも「後で」とのこと。手があいたら声かけてもらえませんか。後でとはいつですか。担当看護師がだれかわかりづらいです。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。当センターは救命救急センターを併設しておりますので、昼夜を問わず多様な病状の患者さんを受け入れています。そのため、ロビーは様々な事情をもった方々が使用しており、説明や対応方法等が異なる状況が発生する場合もございます。ご理解くださいますようお願いいたします。また、看護師の受け答えに関しては、お待ち頂く時間の目安をお伝えするなど、ご家族への対応も含め接遇面のサービス向上に取り組んでまいります。</p>
<p>産婦人科の担当医が患者や家族に対して失礼極まりない。何も考えていないとしか思えない。診察中、上司の人にTelで聞いて指示をうける人の診察をうけたいと思いますか？ Telするなら、せめて人前さける等の配慮できないのか？ 家族への説明時も、人に対して失礼すぎる。「あ、わからないのか・・・」と言う人。ありえない。治療や経過は先生からしか聞けないと言われていて、聞きにいったその対応されたら不信感でしかない。患者にも、病状等は伝えないでほしいと言ったにも関わらず、本人にも伝わってしまった。</p>	<p>この度は、病院での診察ならびに経過の説明に際して、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの病状や治療法について分かりやすく丁寧にご説明することは、医師として大切な責務であると考えております。担当医を含めた医師たちには、このようなご指摘を受けたことを周知し、より丁寧でわかりやすい説明、正確な対応を心がけるように指導したいと思っております。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年7月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>A棟5Fトイレ周辺が臭いがきつい。換気排気24hしているのでしょうか？この近くで顔や歯みがき、更には飯も・・・確認して下さい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当院のトイレは24時間換気をしております。今後、臭いがありましたら、お近くのスタッフまでお声がけください。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年7月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>「点滴」と「採血」の効率的体制についてご検討いただきたい。・私は肝硬変と診断されて以来、主治医の先生をはじめ多くの方の手厚いご支援に心から感謝していますが、1つ残念なことは入院の都度「点滴」と「採血」の際、血管の細い私は注射針の挿入箇所を探すのに多くの看護師さんに大変なご負担をおかけしているところです。注射針の挿入可能な血管を探すことの巧拙があるのは当然ですが、探すことができずに交代要員に相談に行く看護師さんの無念を思います。(私は今回の入院で始めて男性医師によるそけい部からの採血を経験しました。)つきましては、各セッションにスムーズに当該処理ができる人を配置しておけば血管の細い患者の対応と看護師さんの業務全般に効率化が進むと考えますがいかがでしょうか。ご多用中に恐縮ですが、何卒よろしくご検討いただきたくお願い申し上げます。</p>	<p>この度は、点滴や採血に関するお気遣いを頂きありがとうございました。当院では、「看護師による静脈注射実施に関する指針」に基づき、静脈注射を安全に実施するための教育を段階的に実施しております。その中には、専門分野の教育プログラムを受け、知識・技術試験に合格した看護師が院内認定IVナースとして複数存在しています。ですが、交代勤務体制のため常時いるとはお約束できませんが、ご相談いただきご不便がないよう対応してまいります。</p>

# 皆さんから寄せられたご意見等

## 受付期間令和5年7月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>退院の通告が機械的過ぎる。事前の確認を何故とらないのか。何時頃までに荷物をまとめ、何時までに出ていくように。その程度の事前調整は出来るのではな いか。組織の仕分けの問題である。医師の最終判断と 出て行く時間を同じに設定されては非常に不愉快で ある。ナースステーションと患者の関係を真剣に考え て頂きたい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ご ざいませんでした。ご家族を含めた退院日時の調整 と、当日の流れの説明が不足していました。ご指摘頂 いた内容を真摯に受け止め、適切な対応ができるよう 努めてまいります。貴重なご意見を頂き、ありがとうごさ いしました。</p>
<p>①カメラ検査の予約待ち時間が長すぎる。 ②中央処置室前通路が雑然としている。血液測定器、 ワゴン、待合用椅子、ゴミ箱が雑然と置いてある。通行 人、車椅子、点滴器を持った人など雑然としていて危 険が多く感じる。 病院入口、受付から、人、物流、レイアウト全ての見直 しが必要と感じます。</p>	<p>この度は、内視鏡検査の待ち時間、中央処置室前の 整頓状況についてご不快な思いをさせてしまい申し訳 ありませんでした。内視鏡検査につきましては、検査 内容や患者さんの病状等により一人に要する時間が 異なるため、お待たせすることもございます。しかしな がら、検査当日の流れを十分にご説明することや、患 者さんの入れ替え等を迅速に行い、待ち時間が短縮 できるよう努めてまいります。中央処置室前の混雑に ついては、待合室の椅子の配置を工夫し、通行する 方々とお待ちいただく方の妨げにならないよう工夫い たしました。貴重なご意見をいただき有難うございま 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7月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>予約の変更は一回までしかできない。検査の日程変更も電話ではできず、また診察で取り直さないといけないというのは非常に困りました。子供もいて家族に見てもらふ必要があるので、予約の変更について改善を希望します。よろしくお願いします。</p>	<p>外来予約の変更について、ご不便をおかけして申し訳ございません。予約日の変更については、本来予定していた診療日から長い期間が空くことで治療計画に影響する恐れがあるため、一回に限り可能とさせて頂いております。また、検査日の変更に関しましては、血液、尿、X線撮影、心電図など、時間指定のない検査のみ電話での変更を受け付けております。他の検査については、ひとり一人の病状によって検査指示の詳細が異なり医師の確認が必要な場合もあることから、電話での変更は難しい状況です。ご理解いただければと思います。これまでも外来予約変更の方法について、委員会で検討を重ねてまいりましたが、ご意見を参考に今後も検討を続けてまいります。</p>