

患者さまからのご意見と対応(平成28年12月)

No	年月日	内 容	対 応
1	H28.12.2	外まちにあるディスプレイで、中まちあいに入る番号を表示案内されています。自分の番号が出ていないか待ちながら見るのですが、盗難の案内や、インフルエンザの案内、再診の案内、MedCityの案内などが表示されていて肝心の呼出状況が表示されるまで、ずっとパネルを見続ける必要があります。例えば上の3分の2に呼出状況を出し、下の3分1にお知らせを表示するなど、呼出状況がすぐ確認できるよう改善いただけるとたすかります。待ち時間に読書などしてたり、トイレから戻ったときに、呼出状況がすぐ確認できるとたすかります。	ご意見ありがとうございます。 ご指摘の点につきまして確認いたしましたところ、各外来待合の多くの表示板において、番号表示⇒お知らせ1⇒お知らせ2⇒お知らせ3⇒番号表示と、お知らせ表示が連続することで、番号表示がなかなか表示されないということを確認しました。ご提案いただきました、画面レイアウトの修正につきましては、見易さの点、技術的な点などから修正は難しいため、平成29年1月4日から、番号表示⇒お知らせ1⇒番号表示⇒お知らせ2⇒番号表示⇒お知らせ3へと変更いたしました。 また、再来受付機などで交付されます受付票には、携帯・スマホで診察待ち状況を確認できますQRコードを掲載しております。さらに1階初診受付付近、薬局待合公衆電話付近、2階耳鼻咽喉科外来付近に各々1台、計3台、個人の診察待ち状況を確認できます端末を設置しております。これらもご利用いただけますよう、併せて案内させていただきます。
2	H28.12.5	H28.11.15 緊急入院いたしました。火曜日でオペ日であった上、満床でお忙しかったにも関わらず外来、病棟、ともに看護師の皆様本当に親身にお世話して頂きありがたく思っています。日々の業務をこなす中、私のように緊急で入ってくる患者がいると本当に大変だと思います。誰ひとり、嫌な顔ひとつされず、笑顔で迎えて頂いた事、励みになりました。先生方はじめ看護師の皆様、病棟スタッフの皆様、ありがとうございます。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
3	H28.12.13	初診受付窓口 Aさんの対応がひどすぎる。こちらは病人、初診で分からないから聞いているのに横柄すぎて気分を悪くした。	このたびは、お問い合わせに対する説明、回答が不十分で、ご気分を害する対応となり、申し訳ありませんでした。対応のふりかえりを本人共々行いました。今後も相談者の方々に十分な対応ができますよう努力してまいります。ご意見ありがとうございました。
4	H28.12.13	MRI検査 着替えて待ちの時、寒かったが、タオル、毛布で対処していただき、検査中もバスタオルで寒くなく受けられてよかった。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。

患者さまからのご意見と対応(平成28年12月)

No	年月日	内 容	対 応
5	H28.12.14	2週間たらずの入院です。どの方達をとっても、とても親切で優しく病院生活が、やさしい気分ですごせました。感謝しております。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
6	H28.12.19	貴院前に立つ警備員から突然、無言で警備棒により身体を押さえつけられた。大変、不快な思いと、不安を覚える。	今回のご指摘を受け調査したところ、お申し出のあった事実は確認できませんでした。病院前の道路横断につきましては、事故が起こらないよう細心の注意を払って誘導しておりますので、ご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。
7	H28.12.22	先生やさしくしてゆうきをもらいました。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
8	H28.12.5	ナースセンターの皆様の優しさ明るさ救われました。大へんお世話になり有り難うございました。帰宅してもリハビリ頑張ります。又、Aさん術後部屋に戻り一晩中お仕事とはいえお世話お掛けし、痛みと不安でねむれない私に”甘えて下さい”と言って下さり、その時”孫と同年令かな？Aさんに”そうや甘えさせてもらおう”と思いきもちが楽になり救われた思いになりました。私にとって”甘えて下さい”の一言がどんなに心のやすらぎになったか、有り難うございました。どうぞお体を大切になさって益々のご活躍心よりお祈り申し上げます。感謝	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
9	H28.12.5	毎日お部屋、トイレ、清掃をして頂いてありがとうございます。時々美しいソプラノの讃美歌の歌声が聞こえ、とても癒されました。お体に気を付けてお仕事がんばって下さい。ご健康お祈りしています。有り難うございました。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
10	H28.12.23	トイレのウォッシュレットのノズルが真っ黒でそうじしてくれてないみたいです。使いたいのに使えません。	貴重なご意見ありがとうございます。清掃が行き届いておらず申し訳ございませんでした。入院中を気持ち良くお過ごしいただけるよう、見回りと清掃の強化の指導をして参ります。
11	H28.12.27	寒い季節は厚着になり、検査室や診察室への移動に持ち運びも大変。又、落したり置き忘れたりで困っています。是非、コインロッカー等の設置があれば有り難いです。	コインロッカーにつきましては、設置個所や運用方法を考慮しながら今後の検討課題とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

患者さまからのご意見と対応(平成28年12月)

No	年月日	内 容	対 応
12	H28.12.27	検査入院を含め、今回で6回目(7東病棟、15西病棟)の入院・手術となります。病棟内では配茶、配膳そして掃除担当の方々にお世話になりました。前々回の入院時からの看護師さんも何人かおられ、非常に心強く感謝しております。また、病棟には前回以前の担当医師が何度も様子を見に来られ、病院全体で診てもらっていると改めて実感しました。病棟内においても廊下のつきあたりや相部屋内で、携帯電話の通話をされている方もめっきり減り、患者及びその家族への使用についての周知が向上していると感じました。病棟内で若干不便だなと思ったことがあります。15東病棟には、自己管理ができる血圧計が設置されていますが、15西病棟(心臓血管外科)にも設置をお願いしたいと思います。	ご指摘の通り、心臓血管疾患においては血圧のコントロールが大切であり、社会復帰に向けてご自身でも管理できることが望ましいと思います。現在、当病棟にはデイルームに患者さまがご自由に使用できる血圧計の設置はないため、設置に向けて努力してまいります。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。
13	H28.12.28	Aさま 大変に大変にありがとうございます。親切、丁寧、笑顔、お電話での対応、神経内科、整形外科、総合内科、みなさま素晴らしいですが、一番素敵なお会いできました。時間がなく乱筆乱文お許しください。ありがとうございました。	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。
14	H29.12.28	私は先生方、看護師様には言うまでもなく遅くまでのお仕事さ れ苦勞様です。いつも感じる事は診察終わってあとの一言が 私には一番うれしく思います。順調です。と言われますと私に は最高です。それにもう一つ、いつも感心する事が御座いま す。お料理でも最高です。一つ一つを取っても最高のお味で す。それに私は腰痛があり、いつも良い物ばかりが気遣って 頂いている様に思います。 それに器のすばらしさです。盛り付けにしても最高です。いつ も楽しく頂いているのは私だけじゃないと思います。どうか毎 日楽しく頂いて居ります一人でございます。私は来年の1/10 頃迄、お世話になりどうかよろしくお願い致します。楽しませ て頂く事は私にとって病気にとって大きなプラスになります。 どうか皆さんお体に気をつけてなさって下さい。片目で乱筆で すがお許し下さい。先生方、皆様にくれぐれもよろしくお伝え 下さい。お世話になっている患者の一人です。これからもよろ しくお願い致します。(原文通り)	ありがとうございます。これからも皆さまに喜んでいただけるよう努力してまいります。