

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>こちらの病院は、看護師さんみなさまが優しく、とても温かく、安心して受診できました。 (〇〇〇病院の看護師さんは、笑顔もなくて辛い気持ちになりました) ありがとうございます。</p>	50代女性
<p>急な入院で独居なので、健康保険証や限度額適用標準負担減額認定証など、医療相談室で相談したところ、代理で手続きをしていただきとても助かりました。 大変お世話になり、どうもありがとうございました。</p>	60代女性
<p>耳鼻科 平先生と高良先生、悪いところを治していただき本当にありがとうございました。 新たな気持ちで自分の体を大切にして再出発いたします。そして、4階のスタッフの方と5階のスタッフの皆様方、毎回、〇〇〇さんと呼んでいただき、名前を呼ばれる度にホッと暖かな気持ちにさせていただきました。 本当にお世話になりまして、ありがとうございました。</p>	60代女性
<p>4階東病棟、突然の入院で、今日で11日目になります。 明日は転院しますが、一言御礼を申し上げます。 入院数日は、食事ものどを通らず、食べられませんでした。いつも残して申し訳ないと思っていました。 栄養士さんが、わざわざ病室まで来て下さり、ごはんはあまり好きじゃないと言うと、次からソーメンが出て、のどよくいただきました。 数日つづくと、パンの好みや、同じソーメンでも汁のソーメンにも心づくし。 本当にそれからは完食いたしました。おかげで元気になりました。栄養士さんありがとうございました。</p>	70代女性
<p>コンビニがあるのがすごい。</p>	10代男性
<p>3かいのかんごしさん、ありがとうございました。</p>	4才男性
<p>8月31日夜、救急で入院しました。 感謝のことばを書かせて頂きます。 先生方、看護師さん方、お掃除の方、食事の内容について栄養士の方、どなたもていねいで、1人1人が合わせた配慮をしてくださって、有り難うございます。 お忙しい中で、一生懸命してくださり、頭が下がります。 友人にも伝えたいと思っております。</p>	60代女性

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>入院承諾書関連の書類で、文字の判別をしにくいものがあります。 網掛けの中に文字があり、読みづらいです。 網掛けをはずして、(括弧)書き、または、中の文字が判別しやすいものを検討していただけるとありがたいです。</p>	<p>この度は、入院書類についてご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。 早速、入院承諾書関連(入院前に使用している書類)を調査し、ご指摘かと思われる書類について網掛けを改善させて頂きました。 また何かありましたら、ご意見等よろしくお願いたします。 大変貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>テレビカードの度数が少ない。 他総合病院では、1,500円位の所が有ります。 検討して下さい。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。 当院では1,000円のテレビカードを販売しており、1時間あたり40円で約25時間ご視聴いただけます。 より長時間の視聴が可能なテレビカードの導入につきましては、テレビカードシステムの管理運営を委託している業者との協議、調整も必要となりますので、今後も患者さまのご意見をふまえて検討してまいります。</p>

<p>名前を呼ばなくなったけど、番号を呼んでほしい。 何度も掲示板を見るのがめんどうなので。 目の悪い人もいますので。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。 ご要望の件ですが、番号案内システム導入に伴い、患者さまのお名前をお呼びする方法からモニターへ受付番号を表示する方法に変更させていただきました。 受付番号の一律呼び出しにつきましては、今のところ行っていませんが、いただいたご意見をふまえ今後検討してまいりたいと思います。 患者さまからご要望いただいた際は、番号表示のみならず番号の呼び出しも個別に承っておりますので、番号表示がご覧になりにくい方など呼び出しをご希望される方は、外来受付窓口でご遠慮なく職員にお申し付けください。 患者さまにはお手数をおかけいたしますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。 貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。 今後ともよろしくお願いいたします。</p>
<p>駐車場1階からの出口を検討されたい。</p>	<p>ご要望の立体駐車場1階からの出庫についてですが、正面玄関前ロータリーは、なにぶん狭く一般車両のほかタクシーや路面バス、救急車両等も進入することから、駐車場出口を設置することは混雑や事故防止の観点から課題がございます。 また、病院建物裏側方面へ出口を設置する場合は、敷地外へ出るための新たな場内誘導路の検討や病院敷地から一般道路への出口の設置について公安委員会などの関係機関との協議や許可が必要となるところです。 このため、建物配置や敷地の利用状況を勘案しますと、現状においては接続する市道の交通量が少なく左右の見通しも良い立体駐車場屋上階からの出庫が望ましいと考えております。 患者さまには駐車場内を屋上階まで登っていただくご不便をお掛けし誠に恐縮に存じますがご理解の程よろしくお願いいたします。</p>
<p>いつもお世話になっています。 いつも駐車場で困るのですが、出口の料金入れに手が短いためか届かず、前日、100円玉を落としてしまいました。後ろがつかえていたので、そのまま出ていったのですが、他にも腕の短い方もいらっしゃるのではと思いました。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし申し訳ございません。 ご意見は立体駐車場の料金システムを管理運営する業者に伝え、今後、精算機等の入替などに際して、皆さまがご利用しやすい機器の導入を促すなど改善に努めてまいります。</p>
<p>食堂で食事をしたのですが、何時食べても平均が味が濃いので、食べ残しが多と思います。 特に病院の食堂なので、薄味でお願いします。</p>	<p>ご指摘いただきました件につきましては、食堂の運業者に伝え、お客さまに満足していただけるよう工夫するとともに、健康にも寄与する食堂として努力するよう申し入れを行いました。 今後ともご来院いただいた方に、気持ちよくご利用いただける食堂となるよう促してまいりますので、ご利用の程よろしくお願いいたします。</p>
<p>診察に時間がかかるのは、やむを得ないと思いはしますが、会計はどうにかなりませんでしょうか。 御一考をお願いします。</p>	<p>この度は、会計等手続きにてお待たせしまして申し訳ございません。 外来診療科で診察が終わられた患者さまが同時刻に重なったこと、番号案内システム導入に伴う不慣れな作業に手間取ったこと等が対応が遅れた原因でございます。 患者さまにはご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。これを受け、職員配置の弾力的運用、患者さま待合場所のレイアウト変更等を行い、改善を図ったところでございます。 番号案内システム導入に伴う遅延につきましては、今後、出来るだけ早く改善できるよう引き続き努めてまいりますので、ご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。 いつも貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。 今後ともよろしくお願いいたします。</p>

<p>病院前のバスについて 走ってバスに乗りに行きましたが、目の前でドアを閉められ、子供2人と私の3人を無視して、バスが行ってしまいました。 料金も高い上に、運転があらう。 なんとかなりませんか？</p>	
<p>走ってバスに乗りに行きましたが、目の前でドアを閉められ、無視してバスが行ってしまいました。 料金も高い上に、運転があらう。 なんとかなりませんか？</p>	<p>この度の内容はサンデン交通(株)に連絡し、市民病院停留所は高齢者や病氣、ケガをされた方が多く利用することから、事故防止の観点からも乗降には配慮いただくようお願いいたしました。</p>
<p>各階病棟ごとに対応が異なるようなので、出来るだけ病院として対応を望む(例えば持ち込み品等について)</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 持ち込み物品についての対応で不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。 患者さまの状況により、持ち込み物品のご案内が多少異なる場合もございますが、看護師の対応に大きな違いが起こらないよう、これからも努力してまいります。 どうもありがとうございました。</p>
<p>ベルを鳴らし、応答は返事をするが、大事な用件は10分、15分かかる。病とうきたと思ったら、他の患者。あの患者の所に行くから、もって来てない。こういうのが再々です。</p>	<p>この度は不自由な思いをおかけして、大変申し訳ございませんでした。 今後は患者さまの要望・要件に迅速に対応し、お待たせする場合はナースコールの応答だけでなく、理由や大まかな所要時間をお伝えするようにスタッフへ教育してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>お盆休みで開業医が休業なので、やむを得ず市民病院を受診した。 開業医の紹介状がないので、追加料金を要求された。 この制度は、人の足元を見ているようで不満と疑問を感じた。</p>	<p>ご指摘のありました、「選定療養費」につきましては、地域の「かかりつけ医」と連携し、紹介患者の受け入れを推進する目的から、平成30年4月の診療報酬改定により、400床以上の病床数を有する医療機関においては、「国が定める場合(救急搬送された場合など)」を除き、紹介状を持参されていない患者さまから「選定療養費」として、5,000円以上を徴収することが義務付けられました。 これによりまして、当院でも「初診時選定療養費」として、平成30年4月より5,000円を頂いております。 この度のように「かかりつけ医」が休診であったために当院を受診された場合におきましても、この「国が定める場合」には該当しないとされているため、「初診時選定療養費」を頂くことにさせていただきました。 患者さまにおかれましては、ご負担をお掛けすることとなり申し訳ございませんが、ご理解のほど宜しくお願い申し上げます。</p>
<p>今まで、来院してきて、今日初めてわかったけど、患者の名前を言ってたけど、番号になってわかりにくい所があり、特にお年寄りとかは、てっいてきにわかりやすく、患者さんに説明をお願いいたします。</p>	<p>この度はご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。 当院では、「患者さまの個人情報保護」等の観点から、本年7月より番号案内システムを導入しました。 病院内では、受付から会計まで患者さまのお名前を極力お呼びせず、モニター画面へ受付番号を表示することによりご案内させていただいております。 ご要望いただきました、「患者さまへのご説明」につきまして、当院としましても重要なことと認識しており、導入開始から当面の間、受付を中心に患者さまへのご案内、ご説明のため職員を配置し制度の周知に努めているところです。 番号表示システムを含め、病院内のことでお分かりになり難いことがございましたら、ご遠慮なく職員にお申し付けください。 患者さまには不自由をおかけすることもあろうと思っておりますが、ご理解の程よろしくをお願いいたします。 今後ともよろしく申し上げます。</p>

<p>〇〇さん、救急の方がすごく対応悪くて、悲しい気持ちでいっぱいです。</p>	<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。救急は突然の事故や病気で、特に救急当番日には多くの患者さまが来られます。ご本人・ご家族ともに大きな不安を抱えていらっしゃるところに、配慮に欠けた対応になってしまったことについて、本人も含め部署全体で反省いたしました。今後このようなことがないよう接遇の改善に努めてまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>患者さんを番号で呼んでいたけれど、手元に持っていないのではなく(番号札)、カバン等に入れている方が多いと見られます。番号で何度も呼んでも反応なし。名前で呼ぶとすぐ返事をする。何番の何々さんって呼ぶ方が手早い様子を何度も目にしました。いかがでしょうか？番号で呼んでもスピード感もないし、患者さんも年配の方が多し。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。当院では、本年7月より番号案内システムを導入し、モニター画面へ受付番号を表示することにより患者さまにご案内しております。当システムの導入につきましては、「患者さまの個人情報保護」を目的としておりますので、受付から会計まで患者さまのお名前を極力お呼びせず、まずは番号の表示及び番号での呼び出しにより案内させていただいております。患者さまには不自由をおかけすることもあろうと思いますが、ご理解の程よろしく願いいたします。</p>
<p>入院患者が着るパジャマ、アイロンがかけてあるのは判るのですが、襟元がクシャクシャなのが気になって！！酷いのに当たると、襟が裏返っている時があり、何とかならないものか、気分が落ち込んでしまいそうになります。大変でしょうが！！</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。また大変貴重なご意見ありがとうございます。現在、患者用寝衣の洗濯やアイロンがけに関しましては、業者に委託しております。この度の貴重なご意見を業者に申し伝えると同時に業者と具体的な改善策について定期的に協議を行い、患者さまに気持ちよく着ていただけるように最善の努力をしていきたいと考えております。また何かお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますよう、よろしく願います。</p>