

患者様からのご意見と回答(平成31年2月)

No	ご意見	対応
1	<p>診察も会計も終わって、駐車券をおしてもらおうと、すみませんと呼ぶと1人の受付がパソコンを見ながら、少々お待ちくださいと、その後小さい声で中に向かって駐車券お願いしまーすと言ってるが誰も聞こえていない様子。私は2ヶ月の赤ちゃんを抱っこし、ミルク・オムツなどが入った重いかばんを持っていて、診察もやっと終わって帰れると思った最後の最後に駐車券にこんなに待たされると思いませんでした。見かねた看護師さんが大丈夫？しんどいね、と声をかけてくれ、駐車券おしくねーと受付に声をかけてやってくれました。</p> <p>ふつう、受付に人がたつた時点で受付の仕事を優先するべきだと私は思います。計算とか色々忙しいのもわかりますが、何の為にいてる受付かわかりません。</p> <p>人がたらないなら増やしたらどうですか？気分がわるいです。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>受付前に来られた患者様の対応を優先すべきであり、他のスタッフへ依頼する際の(声の大きさ)配慮にも欠けお待たせすることになり大変申し訳ございませんでした。今後はスムーズな対応を心掛け努力致します。</p>
2	<p>インフルエンザ流行時に入りロー緒はこわい</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>マスク着用のご案内や、発熱等でご来院の患者さまには違う場所での待機を行うなどの対応をしていますが、マスクをされないで来院する方もいます。ご自身の予防のために病院内だけではなく外出の際はマスクや手洗いをを行うことをお勧めします。</p>
3	<p>家族の着替えを持参したところ、前日と病室が変わっていて居所をお尋ねしようとしてカウンター内におられましたDr(らしき)男性の方に「すみません」と声をかけたにもかかわらずパソコンの画面を見たま全くの無視・・・</p> <p>大変スタッフの皆様方には良くして頂いていますのに、いくら多忙とは言え、忙しいなら他のスタッフに言ってもらえますか？とか何らからの対応はなかったのか？</p> <p>医療の面では本当に素晴らしいのにこの態度は全く人間性を疑います。非常に上目線で残念でなりません。</p>	<p>大変申し訳ありませんでした。気をつけてまいります。</p>
4	<p>ぬれた傘袋を入れる半とうめいの袋が、落ちてたのに、それをまたいで通りすぎました。</p> <p>ふんですべたらどうします？</p> <p>誰でも見えます。私がひろいました。</p> <p>えっ？ ひろへんの？！と大きな声で言いましたが、知らんぷり！</p>	<p>この度はゴミの件につきまして大変ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。患者様の安全やおもてなし精神の不足だと考えます。今後、このようなことがないように指導いたします。ご意見ありがとうございました。</p>

患者様からのご意見と回答(平成31年2月)

No	ご意見	対応
5	<p>3か月ぶりに経過観察で来院した術後の指定された時間日時に来ました。受付で「お久しぶり」なので保険証を見せてくださいと言われた。病院は身体が悪いのでくるところであり、水商売のバーではない。「お久しぶり」は不適切。なるべくなら来たくないのが病院です。私なら「1ヶ月に1度保険証を確認させていただくことになっているので、恐れ入りますがご提示をお願いします」とか、ただ単に「今日は保険証をお持ちでしょうか」と言います。細かいことだと思いますが、公立病院の職員としてふさわしい言葉を選んで使っていただきたい。</p> <p>つまるところ、あまりいい気分がしなかった。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ご指摘いただいたように患者様の気持ちになっての対応を心掛けて参ります。 貴重なご意見ありがとうございます。</p>
6	<p>この病院の看護師は非常に明るく好感を持って入院する事が出来ました。ありがとうございます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、より一層努力を重ねてまいります。</p>
7	<p>〇〇のまんがもおいてください。</p>	<p>残念ですがご要望にお応えすることができません。待ち時間もありますのでご持参いただければ幸いです。</p>
8	<p>とつぜん失礼します。私は□/□夜中に△△から救急車で運ばれた〇〇と申します。 子供から聞いた話では、5分おそかったら命なかったよ！！と言われたそうです。その中での手当の結果、退院出来る事になりました。手当をしていただいて、お名前は存じ上げませんが、本当にお礼申し上げます。 お仕事大変だと思いますが、たくさんの人の命にたずさわられるお仕事、がんばってください。 本当に有賀度う御座いました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、より一層努力を重ねてまいります。</p>

患者様からのご意見と回答(平成31年2月)

No	ご意見	対応
9	<p>食事について申し上げたい事があります。 めん食を頼んでいるんですが、うどんが続くのはちょっとイヤです。しかも、ぐが何も入ってなくて、せめて青ネギぐらいは色目に入れてもらいたいです。欲を言えば、味付のあげ、かまぼこ、青ネギ、とろろ昆布など欲しいところですが、予算の関係も手間もあるかと思うので、青ネギぐらいは最低入れてほしいです、 それから入院生活をしていると、食べる楽しみが大事という事を考えて頂いて、その上で見た目やにおい、そういうものを大事にしてもらいたいです。 (中略) あと、小鉢類ですが、野菜炒めもゆがいた物も全て行きすぎ！！です。もっと軽く、少し固めにゆがいたり、炒めたりしてくれると嬉しいです。もの見た目、形なく、崩れてるし、シャキシャキ感もなく、食べる気になれません。フタを開けた瞬間に「無理！！」って思う程です。 (中略) ま、これはあくまでも私個人的な希望なんですが、食べられないもの多くて、皆さん悩んでおられます。是非とも声を反映して、改善策を講じてもらいたいです。 患者さん全ての人にアンケートをとって希望を聞いてみるのもいいかもしれません。</p>	<p>入院中の食事に関して、ご意見ありがとうございます。</p> <p>当院では定期的に食事アンケートを実施し、食事の改善に勤めております。本年も全患者様に対して食事アンケートを実施する予定です。アンケートのご意見や今回のご意見を参考に、食事の改善に取り組んでいきます。</p> <p>麺類に関しましては、米飯の摂取が進まない患者様に提供させていただいております。麺類の種類もうどん(温・冷)、素麺、にゅうめんなどいくつか種類をご用意しておりますので、食欲がない場合は栄養士にご相談ください。具材に関しては今後検討させていただきます。また、野菜の固さについてですが、大量調理の衛生管理の観点より加熱温度・加熱時間が決められていることと、当院の食事は様々な年齢層の患者様が召し上がりますので、少し軟らかめに調理しております。ご理解いただけると幸いです。</p> <p>今後もより満足して頂けるよう献立改善をして参ります。貴重なご意見、ありがとうございます。</p>