

皆様のご意見と回答について

令和6年8月

ご意見

扇風機の件でお願いがあります。私は外科にかかっていますが、外科の待合にある扇風機は申し訳程度で家庭用の小さなものが、1台あるだけで待合の椅子に座っていてもさっぱり風が来ません。すぐ横の小児科との間にある冷風機はまだいいのですが、外科のはホント無いに等しいです。そこですぐ横の正面玄関というか、受付の所にあるオレンジ色の大きな羽の扇風機、あそこは一瞬通るだけで誰もいない所に吹いています。なので、それと外科待合のを交換してください。どうかよろしく願います。暑くて暑くて大変です。

回答

当院に来院し、暑い思いをされたようで申し訳ありません。建物の老朽化は当院でも問題視しており、現在新病院建設に向けて整備を進めておりますのでご理解頂ければと存じます。扇風機に関してですが、正面玄関は受付で来院した大半の方がいらっしゃる場所で利用している事もあり、交換はできかねます。ご要望は施設管理の部門へ報告し今後の参考にさせていただきます。大変貴重なご意見ありがとうございます。

ご意見

昨日検査でエレベーター待ちをしていた時、私は1か所上昇ボタンを押して待っていた所、後からナースの人が3か所ともに下降ボタンを押したため、3か所とも下降となり、先に並んでいたのに、さらに待つことになり大変不快になりました。

回答

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。病院では急患の搬送や様々な事情でボタンを押す可能性は考えられますが、そうした事でなければ配慮に欠けていたかと感じます。周りに配慮した行動が求められると考えますが、今後事情があり同様の行為を行わなければならない場合は、ご理解頂けると幸いです。

令和6年6月

ご意見

玄関ホール、入口の床が汚れている。タンポポの綿毛と思われます。

回答

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今年は例年以上に病院付近でタンポポの綿毛が飛んでおり、ご指摘の通り晴れの日には玄関に入ってきてしまう状況でした。清掃員は普段以上に玄関の清掃を行っていましたが追いつかない量であり、院内ボランティアの方も協力して頂き、頻繁に床の清掃を行いました。大量の綿毛が飛んでいる日が多く、清掃頻度は増やしておりますが追いつかない場合もございます。自然によるものになりますので、ご迷惑をおかけしておりますがご理解のほどよろしくお願いいたします。

ご意見

面会できるのは人によって違うのでしょうか。病室で面会したり、エレベーター前の所で面会している所を見られるが、面会できないはずですがどういう事でしょうか。病室で大声で話す他の患者さんがいるのに迷惑だと思う。面会断られた人の身になってほしい

回答

当院での入院生活で、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。
当院では現在一部面会制限ではありますが、面会は可能です。事前申込による予約制で、病状などによって対応が変わる場合がありますので、入院病棟にご相談ください。院内の掲示物以外に、ホームページでも面会制限についてお知らせしております。
病室で大声で話す患者さまがおり、お困りの状況があれば病棟スタッフへお声がけください。

ご意見

保険証の確認をしたら済み印を押すとか赤ペンでチェックしてはどうでしょうか。となりの窓口でまた「保険証は～」と言われるのは二度手間のように思いますし、気持ちのいいことではありません。

回答

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘頂いた内容は担当部署へ情報共有いたしました。受付や保険証確認の流れを再度確認し、検討いたします。

ご意見

子供の時からいつもお世話になっています。長らく市立病院での受診を続けて、その中で時間を頂きありがとうございます。私は市立病院で待っている時に音楽、クラシック音楽が流れていると気分が落ち着くので家でも聴くようにしています。

回答

市立病院内でのエピソードありがとうございます。放送などを管理している担当部署へ情報共有いたしました。少しでも気分を落ち着かせる事に役立てたのであれば何よりです。全てに対応できるわけではありませんが、ご意見・ご要望などあれば是非教えてください。

ご意見

お世話になりました。心より深く御礼申し上げます。本日は大変嬉しい御書面を頂きまして涙が出てきました。大変嬉しいので一生忘れません。食事は大変おいしく何時も残さず頂いております。私も経験ありますが、大変な事よくわかります。どうか宜しくお願い致します。無学な者なのでおかしな事ばかり書きましたがよろしくね。御一同体には気を付けて私達に為に頑張ってください。乱筆乱文ながら

回答

温かいお言葉ありがとうございます。今後もこういったお言葉を頂けるよう努めてまいります。食事について頂いたお言葉も担当部署へ伝えさせて頂きました。

令和6年5月

ご意見

会計の機械の前に案内係を必ず常駐させてください。お年寄りがいつも大変おこまりです。うしろもつまりますし、だれにも聞けずこまってらっしゃいます。絶対に案内係は必要です。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。当院では精算機付近だけでなく、受付フロア全体のご案内を行うスタッフを配置しております。精算機付近もスタッフにてご案内などさせて頂いておりますが、他の患者さま対応などタイミングによっては対応できない場合がありますので、ご理解いただければと存じます。ご指摘を受けた点に関しては担当部署と情報を共有し、より良い対応に向けて参考にさせていただきます。

ご意見

お世話になってます入院患者より
他人の世話・苦言等大変な仕事といつも思っています。自分ではとても出来ません。頑張ってくださいね！もっと給料を上げてくれる様国が支援してほしい。そうでないと医療・介護で働こうとする人が減ってきてしまいます。働き方改革です。

回答

病院スタッフの事を考えていただきありがとうございます。今後もこのようなお言葉をいただけるよう努めてまいります。

ご意見

外来予約票、下メモ欄に必ず月1回必ず受付が終わりましたら7番窓口で保険証を提出してください。と記載がありますが、再来で1ヶ月経過している人は自動再来機ではじかれる。おのずと再来受付と同時に保険証なりマイナンバーカードの提示が求められているので、受付が終わりましたら文言は訂正を
(本館1階ご意見箱)

回答

現在、外来予約票の文言については担当部署にて確認・調整中です。大勢の患者さまがご覧になる箇所ですので、協議を行い、随時適切な文言へ更新いたします。

ご意見

このたびは大変お世話になりました。大腸癌とわかりステージ3と言われました。●先生、スタッフ皆様昼、夜中お世話して頂きました。頭がさがります。癌とわかった時はショックでしたが前向きに考え、残りの人生楽しみます。6月5日6日7日と3姉妹で温泉に行きゆっくりしてきます。
私の体調も思ったより順調で5月2日11時に退院します。●先生ほんとうに命を救って頂きありがとうございました。又りハビリの●先生、色々やさしく声がけをして頂き元気がでました。看護師の皆様もお忙しい仕事なのでどうぞお体に気をつけてください。(本館3階ご意見箱)

回答

温かいお言葉ありがとうございます。お言葉をいただいたスタッフへお伝えしました。今後もこのようなお言葉をいただけるよう努めてまいります。

令和6年4月

ご意見

採血室の右どなりにある点滴室がひどくホコリぼいにおいがありました。
定期的に換気するなどして管理する必要があると思います。点滴は時間がかかるので長時間いるのはキツイです。確認してみてください。（本館1階ご意見箱）

回答

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。定期的に清掃を行っておりますが、ご指摘の点に関しては改善に向け担当する部門へ情報共有いたしました。

ご意見

暖房の入れ方切り方考えてほしい。夜暑くてねれない。
患者さんに対する対応もう少しやさしくしてほしい（本館5階ご意見箱）

回答

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。暖房の調整をご希望の場合、対応できますので病棟スタッフへお声がけください。

対応についてのご指摘については、接遇の指導・周知等を継続し、対応の改善、質の向上に努めてまいります。