

当院をご利用の皆様からのご意見に対する本院の対策

No.175

平成23年3月30日～平成23年4月13日までの期間にご意見箱に20人の方々から25件の貴重なご意見を戴き、まず、感謝いたします。次にご意見の内容と当院の対応を述べさせて戴きます。

区分	患者様からのご意見	病院の対応
① 医師に関すること (1件)	検査の結果等、ていねいな説明を受けましたが、十分な理解が出来ませんでした。	遠慮なさらずに、理解できるまで主治医にお尋ね下さい。 (病院長 野田)
② 看護師に関すること (3件)	1部看護師に病気の状態が伝わっていなかった。	情報共有のための、カンファレンスや伝達が確実に行われるように、教育・指導を強化するよう、各階の科長に指導致しました。 (看護局長 田中)
	止血剤の入った点滴を3名の看護師が6回程注射してようやく成功しましたが、患者の負担を減らす意味で、注射の仕方に関する実施教育をさらに行った方がよいのではないのでしょうか。	技術が未熟であったこと、大変申し訳ございませんでした。実施指導を更に強化していきます。しかしながら、注射等の技術は経験を積むことでしか上達しないため、患者様のご理解・ご協力の程、よろしくお願い致します。 (看護局長 田中)
	風呂の誘いが1回なかった。	入浴の声かけが1回漏れていたとのこと、大変申し訳ございませんでした。今後は、このようなことが起きないようにチェックを確実にを行うように指導致しました。 (看護局長 田中)
③ 食事に関すること (1件)	食事の時、ソースなどの袋の開封が難しかった。	袋入りのソースが開封しづらくて、大変ご迷惑をおかけいたしました。あらかじめ、その旨を病棟担当栄養士か看護師へお知らせいただくと別途、ご用意させていただきます。よろしくお願い致します。 (栄養課係長 持尾)
④ 待ち時間に関すること (2件)	診察が終わってから、受付の精算時間で長く待たされます。(30分以上) 改善策を考えて下さい。	お待たせして申し訳ありません。患者様の多い時間帯には他部署の応援体制をとるようにしていますが、特別に患者様が多い日や混雑時には多少時間がかかる場合があります。会計時間については、医事課(会計)でカルテをお受け取りしてから計算し、窓口でお呼びするまで、平均10分以内に短縮していますが、20分以上お待ちの方はお申し出ください。今後も待ち時間調査を行い、人員配置等についてさらに改善していきたいと思っております。 (医事課長 木嶋)
	会計の支払いに時間がかかりすぎだと思えます。診察に時間がかかるのは仕方ないとは思いますが、スムーズに対応して下さいようお願いいたします。他の総合病院では、何人もの方々で対応されます。もっと、迅速な対応をお願いいたします。さすがに、疲れ果てます。	
⑤ その他 (3件)	シャワー室に鏡が欲しい。	貴重なご意見ありがとうございます。シャワー室に鏡を設置するように致しました。 (看護局長 田中)
	洗面所のペーパータオルケースは使用されてない。空です。	洗面所のペーパータオルは病院の諸事情により、使用しておりません。「使用できません」の表示をペーパーケースにしております。ご理解の程よろしくお願い致します。 (看護局長 田中)
	夜間寒い時が2～3回あった。薄着が原因でもある。	寒さを感じられたときは、看護師に声をおかけ下さい。布団等で調整致します。 (看護局長 田中)
区分	患者様からのご意見	
⑥ お褒めまたは感謝の言 (15件)	スタッフのみなさんに大変よくしていただきました。看護師さんの笑顔、やさしさ、看護助手さんの患者さんに対する対応が大変よかったですと思います。ありがとうございました。	
	看護助手さんはとても優しく、接してくれて頭もひくく、一生懸命さがひしひしと感じます。好感はすごく良かったです。これからも今の気持ちのまま頑張ってください。看護師さんの笑顔もすてきでした。ありがとう。入院生活楽しみました。お世話になりました。ありがとうございます。	
	大変快適な入院生活を過ごせました。有難うございます。	
	先生方、職員の方々、大変明るく接して頂き感謝いたしております。有難うございました。	
	インフォームド・コンセントが実施されていると感じた。治療方針も理解できるし、安心して入院生活を送ることが出来た。主治医の先生、看護師の方々の迅速かつ丁寧な対応に感謝している。	
	大変病院もきれいで、職員の対応も良かったと思います。	
	皆様、気持ちの良い表情で接している。	
	親切にしてくださいありがとうございます。	

区分	患者様からのご意見
⑥ お褒めまたは感謝の言 (15件)	今回はじめて直方中央病院に入院させて頂きましたが、こんなすばらしい病院ははじめてでした。先生方もすごくやさしく、院長先生、副院長先生の笑顔にすごく安心しました。看護師さんもみんなやさしく、すごく快適な入院生活でした。本当にお世話になりました。ありがとうございました。
	長い間お世話になりました。お陰様で一応日常生活が出来る目標がもてて、退院することが出来ました。これからは自分の努力が必要ですので、がんばります。これからもよろしく御指導下さい。
	お世話になりました。ありがとうございました。
	院内全体が清掃されて良かった。すべてに説明が良くされて良い。
	医師、看護師、看護助手、栄養士、掃除の方、みなさん、ありがとうございました。なかでも、年度が変わる前に担当医をされていた先生には細かいご配慮と丁寧なご説明をいただき、本当に感謝しています。家族が面会に来る時間を把握しておられ、何度も自ら病室に足を運んでいただきました。とても安心感のあるドクターで、転勤されたことは残念ですが、赴任先でも、その資質で患者さんに「安心」を届けておられることと思います。
	家では安静がなかなか出来ないの、入院出来て良かったです。看護師さんがとても優しくだったので、安心して一週間すごせました。食事もバランスを考えた物で、とてもおいしかったです。ありがとうございました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3度のお茶の配給はありがたかった。 ・ 病室が広く、快適でした。

当院は、患者の皆様の立場に立った医療を行える病院を目指しております。
これからも、お気づきの点についてのご指摘を宜しくお願い致します。

病 院 長
平成23年5月25日