

令和6年度 5月分 ご意見

- ・種類 「質問」「提案」「苦情」「お褒め」「サンキューカード(サンキュ)」「その他」
- ・内容 「接・診」=接遇・診療に関すること 「施・設」=施設・設備に関すること
- 「管・運」=管理・運営に関すること 「その他」=その他ご意見

種類・月別ご意見集計表

| | 質問 | 提案 | 苦情 | お褒め | サンキュ | その他 | 合計 |
|-----|----|----|----|-----|------|-----|----|
| 4月 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 | 1 | 8 |
| 5月 | 0 | 2 | 3 | 0 | 2 | 0 | 7 |
| 6月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 0 | 6 | 6 | 0 | 2 | 1 | 15 |

前年同月比

| 5月 | 質問 | 提案 | 苦情 | お褒め | サンキュ | その他 | 合計 |
|-----|----|----|----|-----|------|-----|----|
| 前年度 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 増減 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |

前年同期比

| 4~5月 | 質問 | 提案 | 苦情 | お褒め | サンキュ | その他 | 合計 |
|------|----|----|----|-----|------|-----|----|
| 前年度 | 0 | 3 | 8 | 0 | 1 | 0 | 12 |
| 増減 | 0 | 3 | △2 | 0 | 1 | 1 | 3 |

| 回収日 | 場所 | 種類 | 内容 | 担当 | 投書・回答 | 投稿者 |
|------|----|------|-----|------------|--|-------|
| 5/2 | 2階 | サッキュ | 接・診 | 看護部 | 投書の内容 | 50代女性 |
| | | | | | 今日の採血は全然痛くなかった。うれしかった。2か月に1度採血している私にとっていつもつらかった。痛くて。今日は若い女性のナースで、とてもあいそよく話しかけてくれた。そして、なにより痛くなかったです。びっくりです。今日はいい日になりました。ありがとうございました。 | |
| | | | | | 回答・結果・顛末 | |
| | | | | | お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みにがんばりたいと思います。 | |
| 5/9 | 精神 | 提案 | 施・設 | 経営管理課 | 投書の内容 | 60代女性 |
| | | | | | <敷地内入口の車道なのですが> 入口車道の坂道が舗装され直されているのですが、地盤が下がったのか、車で通ると段差を感じます。もう一度なんとかならないですか。 | |
| | | | | | 回答・結果・顛末 | |
| | | | | | 正面玄関前駐車場の入口スロープ部分につきましては、地震で段差が生じたため、一度修繕したのですが、ご指摘のとおり再度段差が生じてしまっています。 修繕する方向で調整していますが、同じ手法での修繕では、また段差が発生する可能性もあることから、修繕方法も含めて最善策を検討しています。 ご不便をおかけしますが、今しばらくお待ちくださいますようお願いいたします。 | |
| 5/10 | 5階 | サッキュ | 接・診 | その他 | 投書の内容 | 女性 |
| | | | | | いつもありがとう。大変な仕事ですが、頑張ってください。ナイチンゲールの心で。 | |
| | | | | | 回答・結果・顛末 | |
| | | | | | 励ましのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みにがんばりたいと思います。 | |
| 5/10 | 5階 | 提案 | 接・診 | 地域医療支援センター | 投書の内容 | 70代男性 |
| | | | | | <かかりつけ医> 私の「かかりつけ医」は、1月地震被災地、輪島病院。建物損傷、検査機能×。スタッフ離職により全て×。 今回、輪島病院より紹介状で手術をここ能登病院で行ったのですが、症状安定したあかつきには、また輪島病院へフィードバックされても、どっか七尾市内の病院への紹介ならいいのですが、総合病院である能登病院は救急対応病院。願わくば被災地を考慮してもらい、能登病院で治療を続けてもらいたい。 | |
| | | | | | 回答・結果・顛末 | |
| | | | | | この度は被災され、不安な思いの中、ご心労はいかばかりかとお察し申し上げます。 頂いたご意見から、当院で専門的な治療を受けられ、病状が安定後に元の病院に戻られたのかと思われませんが、治療を継続する医療機関は、患者さまにとって身近で頼りになる地域の医師・医療機関が良いと推奨されています。地震の影響で医療機関の選択が難しいかと思いますが、今後も当院では地域の医師・医療機関と連携し、患者さまの治療を継続していきたいと考えております。 貴重なご意見をありがとうございました。 | |

| 回収日 | 場所 | 種類 | 内容 | 担当 | 投書・回答 投書の内容 | 投稿者 |
|------|----|----|-----|-------|---|-------|
| 5/24 | 2階 | 苦情 | 管・運 | 診療支援課 | <p>投書の内容</p> <p><診察予約時間について> 予約では、9:00~9:30となっており、8:40頃に受付をしましたが、診察は10:45でした。 結局、受付順(早いもの順)ですか。それでは意味がないのでは？ 検討してください。システムを変更してください。都会のやり方を勉強しましょう。</p> <p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、診察の待ち時間が大変長くなり、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。 当院では、予約時間の順番をもとに診察を行うことで、待ち時間が短くなるよう取り組んでいます。しかし、当日は当該科の医師が急遽1名休みとなり、病棟でも急変した患者様の対応を行っており、予約時間に診察を行うことが困難な状況にありました。 患者様には、ご迷惑・ご不便等をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。 貴重なご意見をありがとうございました。</p> | 60代男性 |
| 5/24 | 2階 | 苦情 | 接・診 | 診療支援課 | <p>投書の内容</p> <p><職員の対応について> もう一枚に書いたことを質問したところ、空返事で、しっかり対応してくれませんでした。 お客に対して、失礼だと思いました。 改善を！！</p> <p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、職員の対応が、大変失礼だったことをお詫びいたします。 本来であれば、このような状況で診療が遅れることをお伝えすべきであり、患者様への配慮に欠いた対応であったと反省しております。 今後はこのようなことがないように、患者様に丁寧な対応をするよう努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p> | 60代男性 |
| 5/30 | 3階 | 苦情 | その他 | 看護部 | <p>投書の内容</p> <p><ナースがうるさい！！> 夫が手術をしたので3階で待機しているとき、仕事が終わったナース(4人)が大きな声でずーっとしゃべっていた！ 手術が終わるのを待っている者には耳ざわりです。患者の家族の心情を考えてほしいです。</p> <p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、ご家族様の手術待機中に職員が廊下で騒がしく話をしていたことでご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 医療機関として、患者様及びご家族様が治療に専念できる環境を提供すべきところ、このような事態を招いたことを深く反省しております。 今回の件に関しまして、職員一同真摯に受け止め、再発防止のための対策を講じてまいります。具体的には、職員に対するマナー教育の徹底、特に手術待機エリアなどの静粛を要する場所での行動についての指導を強化いたします。 改めまして、ご不快な思いをさせてしまったことに対し、重ねてお詫び申し上げます。今後とも患者様とご家族様が安心して治療を受けられる環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご寛容賜りますようお願い申し上げます。</p> | 女性 |