

令和6年度 1月分 ご意見

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

種類・月別ご意見集計表

(単位：件)

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュー	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	2	1	0	0	3	6
7月	0	2	6	0	4	0	12
8月	0	3	1	0	1	0	5
9月	0	4	5	0	1	0	10
10月	0	1	3	0	1	0	5
11月	1	6	5	1	5	0	18
12月	1	1	2	1	2	0	7
1月	1	1	2	0	2	0	6
2月							
3月							
合計	3	26	31	2	18	4	84

前年同月比

(単位：件)

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュー	その他	合計
前年度	0	0	1	0	1	0	2
増減	1	1	1	0	1	0	4

前年累計同期比

(単位：件)

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュー	その他	合計
前年累計	1	14	47	1	7	2	72
増減	2	12	△16	1	11	2	12

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答 ご意見の内容	投稿者
1/14	4階	質問	接・診	看護部	＜今後の為に＞ 20時頃突然の胃の痛みあり冷汗痛み強くなる為、夜間外来TEL通院となる。痛みは継続、診察、痛み止めをもらい帰りの車内で1錠内服する。3時頃まで痛み軽減した。その後痛みあり痛み止め内服するも（2錠いただいた）全くきかず、痛み強くなる為、7時に病院へ向かう。でも診察は8時半～診察まで2時間半（順番があるので仕方ない事です）が2時間半私は座っても立ってもいられず耐えるしかなかった。病院に居るのに悲しかったです。結果大変な事入院となる。こんな時はどうしたらよかったのか？自分は病院へ行かないとと気力で動いていたから救急車をお願いしたら良かったのか？ 回答・結果・顛末 病院に居ながら体が辛く、悲しい気持ちを抱かれたことに対して、まずはお詫びいたします。 来院後、痛みが強いまま、診察まで我慢されていたことに看護師も気づけなかったことも反省しております。 今後は、きちんと待合室の患者さんの状況に目を配りながら、状態が悪そうな患者さんには声掛けを行います。また、患者さんが職員に声を掛けやすい雰囲気を作るようにしてまいります。 来院時に状態が悪い場合は、遠慮せずお申し出ください。受診方法についても、激痛などの場合は、遠慮せず救急車を呼んでください。 来院された方が安心して受診できるような目配り、心配りをしてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	60代女性
1/14	5階	苦情	接・診	看護部	ご意見の内容 ＜ナースセンターの対応について＞ 入院して1週間後、5Fナースセンターにて、自販機の件で尋ねた際の対応に不愉快な気分になった点について話します。自販機の故障で他の階にも自販機はあるのか？尋ねると、その方は各階にもあると返事すると同時にぶっきらぼうにインフルが流行っているの、マスクをしているの、あちこち触れないようにと、その部分を強調して話す。私としては、①5F自販機が故障であること、②他の階にもあるのか？ただそれだけを聞いたのに、その気持ちに対して「ウロウロするな！！」と言わんばかりの対応に不愉快な気分が暫く続いた。ナースの仕事を見ていて、頭の下がる思いもある。しかし、一部の職員の対応は個性だとも思いたくない。一旦は相手の要望（気持ち）を受容も、その上で上から目線にならずに対応してくれることを望む。本人を責めているのではなく、病院（ナース部長さま）の個性改善（教育）の課題だろう。 回答・結果・顛末 この度、ご質問された内容に対し返答した看護師の態度によりご不快な思いをおかけしましたこととお詫びいたします。 頂いたご意見にありますように、看護師は質問の内容を理解して、上から目線にならないような対応を行うべきでした。 また、患者さんとの対応時にはマスクをしているため、表情が分かりにくくなってしまう。その際は、きちんと患者さんに向き合い、丁寧な対応をするよう指導いたしました。 今後は、接遇力を向上させ、入院される方が快適に療養生活を送ることができるよう取り組んでまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	80代男性

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
1/14	4階	サキユ	接・診	その他	ご意見の内容	60代女性
					初めての入院でしたが、皆さん親切にしてくださり、4人部屋でしたが、他の患者さんへの声掛けなども分かりやすく、ていねいにされていてとても良い病院だと思いました。 お陰で不安なく入院生活を送ることができました。 言葉使いもきちんとされていて教育が行き届いていると思いました。 Thank you for NOTO Hospital.	
					回答・結果・顛末	
					お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。	
1/21	2階	提案	その他	経営管理課	ご意見の内容	50代女性
					<コンビニ、売店> コンビニがないと各種支払、急な入院時に必要なもの、食べ物などが購入できないので、とても困ります。コンビニをお願いします。	
					回答・結果・顛末	
					当院敷地内のローソン様につきましては、昨年の地震による建物被害のため、同じ場所での出店が困難な状況にあります。出店については、代替場所での出店等をご検討していただいておりますが、現時点では、未定となっております。 お手数ですが、コンビニのご利用は、1階にある臨時店舗のローソン様又は院外のコンビニをご利用くださいますようお願いいたします。 ご不便をお掛けいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。	
1/21	4階	サキユ	接・診	その他	ご意見の内容	70代女性
					この歳になるまでにアチコチの病院でお世話になりましたが、能登病院でお世話になり、あらゆる面で行き届いて、びっくりです。スタッフ皆様の対応、今日は、口腔外科の日なのでどうしたもんかと思っていましたが、一言も言っていないのに口腔外科へ行けるよう対応していただいたり、荷物を車に積んで部屋に行こうと思っていたら、呼び止められ、セキュリティも確かでした。 食事も常食ですが、栄養もキチンと量も塩分も盛り付けも整っていて満足でした。掃除も行き届いていて、気持ちよく過ごせました。今は口腔外科の日なので、とりあえず退院して、いつもの場所で順番を待っているのかと思ったら、部屋で待っていても良いとスタッフの方から言ってくださり、とてもダルイ私にはありがたいです。幸せです。 皆様、大変、大変ありがとうございました。	
					回答・結果・顛末	
					お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。	

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
1/28	2階	苦情	接・診	診療支援課	ご意見の内容	60代女性
					<母の付添（受診）で来院した際、保険証確認所の女性の態度が大変悪い> 母の受診付添で来院しました。車を停めに行っている間、母が一人で受付作業をすすめていました。自動受付での職員の方の対応は良かったのですが、保険証の確認のところへ行ったら女性スタッフがいらいらして声を荒げていました。老齢で耳も聞こえにくい母なのでスタッフさんの言葉が理解できないようでした。モタモタするのは申し訳ないと思いますが、深呼吸して、イライラ対応を抑えてほしかったです。わからない人に教えながら対応するのがスタッフの仕事ではないですか？わからない人を怒鳴りつけて怒るのがスタッフの仕事ですか。怒られた母は、女性スタッフに「怒られた」と言っています。仕事でお給料をもらっているならば仕事に徹してください。病院はどこかしら都合の悪い人が来るところです。母の後ろに並んでいた人たちが、いっせいにマイナンバーカードを袋から出して準備していましたよ。あなたは気づいていますか？	
					回答・結果・顛末 この度は、総合受付職員の対応で不快な思いをされましたこととお詫びいたします。 当院は、毎月保険証又はマイナンバーカードで医療保険の確認を行っております。マイナンバーカードを用いることに不慣れな方がいらっしゃいましたら、職員が補助して対応をするようにしておりますが、徹底されておらず、大変申し訳ございませんでした。 今後、このようなことがないように厳重に注意し、補助を徹底するよう指導いたしました。 貴重なご意見をありがとうございました。	