

## 患者さまからのご意見への回答（2024年8月）

\*\*\*以下のような称賛のお声を頂きました、ありがとうございます（掲載は一部です）\*\*\*

- ・平日の夜でも荷物の受け渡しの対応をしてもらえて助かりました。
- ・食事は1食ごとに内容を提案していただけて、少しずつでも食べられるよう頑張れたので良かった。

日曜日の深夜、高熱が止まらず救急車を呼びましたが、雨の降る中、救急隊員の方が各所に電話するもつながらず、かなりの時間、受け入れ先が決まりませんでした。体調が悪いことも重なり、精神的にかなり辛かったことを覚えています。

そのような中、貴院が受け入れて下さいました。心から感謝しております。ありがとうございました。

救急を担当いただいた先生、看護師の方々、レントゲン担当の方に適切に処置をしていただきました。その後、入院となり、主治医の先生、看護師の皆さま、栄養士の方、清掃担当の方、事務の方、会う方皆さまが温かな心を持っていらっしゃることに、日々感銘しました。

なぜなのだろうか？と思い、いただいていた「入院のご案内」を読みました。すると、Valueに「人情味」と書いてありました。私が強く感じたのもこの人情味なのです。今の世の中、企業をはじめ、あらゆる組織が人情味を捨てて活動しています。荒んだ世の中だと皆感じるのですが、まさにこの点だと思います。そのようななか、東山病院は水から掲げたこの心情を皆さままで切磋琢磨しながら守っているのだな、と強く感じました。並大抵のご努力ではないと思います。

今後何かあったら貴院でお世話になろうと思っています。私の妻に何かあったとしても、こちらがあれば安心してお任せできます。

今後とも貴院が末永く発展されますよう、微力ながら応援させていただきたいと思います。

この度は本当にありがとうございました。

主治医の先生は電話で何度も病状説明してくださった。

看護師さんは患者のひげを剃ってくれたり、こんなに良くしていただいた病院は初めてで、本当にありがとうございました。

緊急入院でしたが、先生をはじめ、スタッフの方々のおかげで元気になりました。とても清潔感のある建物で、お部屋もお手洗いも、どこもきれいで過ごしやすかったです。食事の食器がプラスチックでないのは驚きました。これは嬉しいですね。大変お世話になりました。

近頃、だいぶ元気が回復してきました。皆様のおかげです。病棟の皆さん、内視鏡室の皆さん、ありがとうございました！

- ・トイレが病室の近くで、きれいで、混雑もなく安心でした。
- ・手術室の看護師さんが、術後丁寧に説明してくださり、私の細かい質問にも対応してくださり感謝！感謝です！

### ご意見

### 回答

- ・消灯時間が早すぎる。せめて22時頃ではどうか。
- ・外の空気、散歩ができる場所、施設があれば良いかと思います。

消灯時間に関しましては、21時となっておりますのでご了承ください。  
当院では、患者様が自由に散歩ができる設備がございません。感染対応からも外出外泊も禁止させていただいており、ご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご理解いただけますと幸いです。

ご意見	回答
<p>同室の方が一日中お辛そうで、お気の毒なのですが、こちらもドキドキしてしまいました。病院だからあたり前のことですが。</p>	<p>ご心配をおかけして申し訳ございません。看護師も定期的に巡視を行い対応しておりますが、気になる点がございましたら遠慮なくナースコールなどで職員にご連絡ください。</p>
<p>布団が夏掛けでも厚めで暑かったので、蹴飛ばしてしまって風邪をひきかけてしまった。もう少し薄いものも用意していただければ。</p>	<p>タオルケットを希望される患者様が多くいらっしゃいます。当院では「夏用のやや薄い布団で」と案内させていただいています。タオルケットの代わりにバスタオルの準備もありますがリース契約が別途必要になりますのでご了承ください。 ※外来にはタオルケットのご用意もあり、病棟でもバスタオルはお渡ししています。</p>
<p>入院の料金、お部屋代について。 希望は差額無し、でお願いしましたが、当日空いていないので差額ベッド代がかかりました。それは病院の都合なので差額無しで良いのではないのでしょうか？ 検討をお願いします。</p>	<p>差額ベッドは患者様ご本人の承諾を得てご利用いただいております。</p>
<p>昼食で鮭などの塩分が多かったので、もう少し塩分を少なくした方がよいのでは？</p>	<p>患者食は栄養科で塩分計算や味見を行いながら確認しています。引き続き、改善できるよう務めてまいります。</p>
<p>1点改善して頂きたいのは受付でマイナンバーカードの端末を操作する際、受付のカウンターと並行に患者さんが並んでいるため複数人に暗証番号が丸見えな事です。マイナンバーカードはキャッシュカードやクレジットカードと同等以上の個人情報を管理しているため、端末を身体で隠せるようにカウンターの縁の方に寄せるなど、周りから見えないようご配慮いただけると幸いです。</p>	<p>受付設置のマイナンバーカード確認機械に、他者から暗証番号入力のがぞき見えにくくなるよう、目隠しになるプラバンを設置いたしました。 個人情報が保護できるよう今後も工夫してまいります。 (暗証番号入力画面は、確認される都度、番号の位置が変わります。)</p>
<p>気になったところはカーテンの交換はすごいなと思いましたが、脚立に乗った時、靴が気になりました（衛生面で）。靴を脱いで乗ることは危険なのでしょうか？</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。カーテンの交換、空調設備の点検等で脚立を使用することがありますが、靴を脱いで脚立に乗ることは安全面に問題があり作業手順の中で禁止されております。患者様不在のタイミングで作業実施、脚立の位置を工夫するなど配慮してまいります。</p>
<p>この度は皆さまの献身的なご努力で退院することができ、感謝にたえません。日頃から当病院の対応には近隣同業病院にはない心のある対応をなされていると思っていました。この思いをより発展継承され、ご繁栄を願っております。 なお、患者と職員さんなどとの間に行き違いがあった時など、互いに冷静に話をすると分かり合えると思いました。「話せば解る」ということだと思います。 これからもよろしく願いいたします。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。日々の看護やケア実践の励みになります。 スタッフと患者様間で説明の行き違いがあり混乱を来してしまったようですが、改めて説明をさせていただく機会を設け案内でき、結果、ご理解いただけたとのこととで安心いたしました。</p>

ご意見	回答
<p>糖尿病の診察です。予約時間は11：30～12：00。 採血が終わったのが10：40。この時点で60分遅れでした。外出の申し込みを12：00までとお伝えしたところ、予定時間の11：30に戻れ、とのこと。 60分遅れは更に伸びると思われ、決して短くならないと思われます。 11：30に戻ったところ、案の定90分遅れになっていました。新しい先生なので遅れることは仕方ないですが、外出時間の見込みは、もう少し状況を勘案しても良いのではないのでしょうか。</p>	<p>その時々進捗状況に応じて対応できるようにいたします。 外出時のご案内に対して、状況に応じた柔軟な対応ができるようルールや注意点を整理して可視化し、受付職員で共有しました。</p>
<p>エレベーターに自分と、東山のピンクのユニフォームを着ている女性が2名乗っていた。1Fに着いたら職員2名が先に降りた。先に降りて扉を押さえておこならともかく、降りて歩いて行った。「客を先に下すもんだよ！」と伝えたが、無視された。教育なのか、育ちなのか。</p>	<p>院内でご意見共有しました。職員一同接客向上に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・売店がもっとコンビニ的であれば良かったと思います。</li> <li>・院内にATMがあれば助かります。</li> </ul>	<p>ご意見いただきありがとうございます。売店運営会社ともご意見共有して改善に努めてまいります。 ATMについてはセキュリティー面などの観点から設置しておりません。ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>病室外から病室内に聞こえる話し声等が耳障りになることがあった。</p>	<p>声の大きさやトーンなど周囲の患者様への配慮気を付けてまいります。</p>
<p>オペ室で麻酔投与時に、十分に血管が確保されないまま薬剤投与。退院時まで内出血と強い痛みが残りしました。</p>	<p>血管確保を確認した上で、薬剤投与しております。しかし点滴漏れというのは一定数起こりますので、その場合速やかに差替え対応しておりますが、痛みや皮下出血が残ってしまうことがあります。今回は痛みや腫れが残る結果となってしまい申し訳ありませんでした。</p>
<p>〇〇先生にまた怒られた。今日も機嫌が悪い。 話すことは次の検査の予約だけ。 なんでいつも怒っているのか。 もう少し優しく話してほしい。</p>	<p>患者様にご不快な思いをさせないよう、接し方には留意してまいります。申し訳ありませんでした。</p>