

患者さまからのご意見への回答（2024年10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）

- ・看護師さん達が仲良く働いておられる姿は、病院の環境が良いからだと思われ、患者から見て安心しました。
- ・先生方もわかりやすく親切に説明してくださって、感謝しております。
- ・病院の発展をお祈りしております。この病院は前向きにいろんなことをしていて、素晴らしいと思った。

食事の味つけと、ひとつひとつ品物に合った味付で、栄養士さんたちの作るものは皆美味しかったですね。丁寧で作っているのが分かります。ごちそうさまでした。

入院当初、とても悪い状態でしたが、おかげさまで良くしていただき、本当に感謝しております。いつも皆さまが明るく温かい声かけで、親身になって接していただき、暗くなりがちな入院生活を心穏やかに過ごすことができました。また職員の方に伺ったりお伝えしたことを次の担当の方にも必ず伝えてくださっていて、とても安心できました。お食事もとてもバランスが取れて身体に良く、盛り付けもきれいでおいしくいただきました。大変お世話になりました。ありがとうございます。

- ・毎回食事がおいしくて楽しみでした。野菜たっぷり、彩りも良く、味つけもちょうど良かったです。
- ・シャワーも毎日させていただき、快適な入院生活でした。
- ・看護師さんたちも皆さん親切に対応していただき、安心できました。14日間、ありがとうございました。

看護師の方のきめ細やかな対応と、痛みに寄り添って全力を尽くしてくださる姿勢に心から感謝しています、プロフェッショナルだと感じました。皆さま素晴らしかったです、特にO看護師さんの寄り添う姿勢に感動しました。

ドクターをはじめ、各スタッフの方々、看護師の方々には大変お世話になり、ありがとうございました。また、病室、トイレ等、行き届いた清掃を行っていただいた関係者の方々に感謝いたします。

- ・看護師、事務の方の質問対応が速かった。
- ・パンフレットのフロアガイドがとても参考になった。
- ・救急だったため、着ていた服を洗濯できる設備（洗濯機、乾燥機）があって良かった。

緊急の入院をしましたが、素晴らしい入院生活を送れました。医師の説明が分かりやすく、理解が進みました。看護師の役割分担と引継ぎが完全でした。同室の病状の良くない方へのコミュニケーションや元気づけなど、とても素晴らしいと思います。全職員の方が丁寧で、言葉遣いも親切に溢れているように感じました。

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none">・読書灯などがあればよい。・洗面所にある自動で出る水道が洗面の際、不便。	<p>枕元に個人用ライトはありますが、読書するにはやや暗めのものとなっています。デイルームもご利用ください。</p> <p>洗面所はセンサーで水が出るようになっております。使いづらい面もあるかと存じますが、ご了承のほどお願いいたします。</p>

ご意見	回答
<p>看護師さんが補助して車いすですでトイレに入られた後、何度か便座が汚れたままだったのが気になりました。</p>	<p>汚染時は速やかに清掃するよう心掛けていますが、不備があり、ご迷惑をおかけいたしました。汚れた際の早期対応に努めてまいります。</p>
<p>院内に銀行のATMがあればとても助かります。</p>	<p>設備や管理上、設置困難です。近隣のコンビニATMなどをご利用ください</p>
<p>3. 看護師の対応はいかがでしたか？→不満 4. 薬剤師の薬に関する説明や指導など、対応はいかがでしたか？→不満 5. 栄養士（栄養指導など）の対応はいかがでしたか？→不満 1 1. 食事のメニュー、味付け、調理方法はいかがでしたか？→不満 1 2. 食事時間、温度管理、食器などはいかがでしたか？→不満 1 3. 病棟内の設備の充実度、清潔感はいかがでしたか？→不満 1 4. 病棟以外の療養に関する設備はいかがでしたか？不便を感じることはありませんでしたか？→やや不満 1 5. 案内、掲示物などは過不足なく提供・提示されておりましたか？→普通</p> <p>他の項目（1. 医師の治療、2. 病気や治療に対する医師の説明、6. 放射線技師、7. 検査技師、8. リハビリ技師、9. ソーシャルワーカー、10. 事務員の対応について）は「満足」にチェックされている。</p>	<p>設備の不具合により、快適な療養環境を提供することが難しくご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。大部屋ですと、個人に合わせた調整が難しいこともありますが、ご意見を伺い都度相談しながら対応させていただきます。</p> <p>具体的なご意見の記載はありませんでしたが、アンケートのチェック項目より職員の対応についても不快に感じる点があったようで申し訳ありませんでした。関係職種とも共有し、患者様からの声に耳を傾け対応してまいります。</p>
<p>再診で受付機で受付の時も、地図のあるクリアファイルを持たせて欲しいです。方角が分かりにくいので、初診の時は素晴らしいと思っていました。</p> <p>受付機の近くにファイル（フォルダ？）を置いてはどうですか？</p> <p>何も入れものがないと、鞆のなかで折れ曲がったり、紛失しそうです。是非ご検討ください。よろしくをお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。スペースと衛生上の観点から設置できませんので、院内掲示で分かりにくい場合はスタッフまでお声がけください。</p>
<p>「保険証確認」のみの窓口を作っただけだと助かります。</p>	<p>左端の窓口が保険証・問診票専用窓口となっています。</p>

ご意見	回答
<p>(職員代筆)</p> <p>今日の内視鏡検査の先生は誰ですか？外来に出ている先生ですか？</p> <p>(医師名、検査のみだと伝えると) やっぱり。態度がとても悪かったので。訊いても「私は知らない」「出してない」とか言うし。</p> <p>椅子なんて、こうですよ！(足で蹴るジェスチャー)</p> <p>患者の椅子でもこうですよ！(同じジェスチャー)</p> <p>あれはどうなんですか？</p> <p>あまりにも態度が悪くて。</p>	<p>この度は、担当医の態度や言動で大変不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。当該医師には十分注意をいたしました。今後このようなことがないように努めてまいります。</p>
<p>夜間はエアコンが少し寒かったです。</p>	<p>大部屋での空調調節はスタッフステーションで行っております。暑い・寒い際の調節をご希望の際は遠慮なくスタッフへお申し出ください。</p>
<p>(職員代筆)</p> <p>番号をもらったときに「名前を呼ぶので待っててください」と言われたので1時間待っていたが呼ばれず、番号が表示されているので精算をした。「番号が出たら精算してください」と言ってほしかったです。</p>	<p>分かりやすいご案内に努めてまいります。</p>
<p>退院前に食事が取れるようになると平常時よりも量が少なく空腹で眠れなかったため、食事の量を増やしていただくことなどができれば良かったかもしれません。</p>	<p>入院患者さんの必要栄養量と摂取量は確認していますが、食事の増量希望等があれば病棟スタッフ又は栄養士に遠慮なくご相談いただけたらと思います。</p>
<p>Wi-Fiがつながりづらく、不便だった。</p>	<p>Wi-Fiの設備については確認しておりますが、データ通信量が多いと不安定になることがあります。ご了承くださいますようお願いいたします。</p>
<p>9：30予約。レントゲン後、11：00頃まで呼ばれなかった。</p>	<p>レントゲン後の診察は医師がタイミングをみて呼び込むことになっています。待ち時間が長くなっている場合は、診療補助の事務から医師に声をかけていますが、今後このようなことがないように注意していきます。</p>