

## 患者さまからのご意見への回答（2025年1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）\*\*\*

手際よくて、安心して診察が受けられました。ありがとう！

慈恵病院のときからK先生には大変長いことお世話になっております。優しく、話も良く聞いてくださり、感謝しています。これからもお世話になります。よろしく願いいたします。

患者のわがままにも丁寧に対応していた看護師さんがとても印象的で良かったと思いました。（そばで聞いていて）短い入院でしたが、ありがとうございました。

検査入院で短い日数でしたが、大変お世話になりありがとうございました。突然の夜間入院でしたが、皆さまの優しい対応にとっても感謝しております。食事は食べやすい温かさで、味つけは美味しかったです。御礼の気持ちとして何か差し上げたいと思い、伺ったところ、受け取れないとのこと。心よりありがとうございました。

H先生にお世話になりました。患者に寄り添って、優しく分かりやすく話され、同じ目線でいました。H先生は患者にとっては有難い。

二度目の入院。東山病院にして本当に良かった。ありがとうございました。

ご意見	回答
<p>事務スタッフの方も笑顔で対応いただき、とてもありがたいと思っています。予定していなかった入院の場合、具合の悪い時に入院セットや何かをすぐに決めなくてはならず（寝巻は汚れたらパンフレットにある週2〜3枚じゃなくても取り替えていただけることとか）、当日のお話だけだとよく理解できていないこともあるので、そのあたりを再度入院後に教えていただくとありがたく思います。</p>	<p>ご不明な点がございましたらスタッフまでお声がけください。入院パンフレットでもご確認いただけるよう改訂検討いたします。</p>
<p>三食ゴハンだったので、1週間後に朝食をパンにしてもらいました。メニュー表などがあり、選択できるのを記入していただくと良かったです。</p>	<p>メニューは選択制ではございませんが、個別対応でパンのご提供も行っております。食事のご希望等についてはご相談ください。</p>
<p>貴重品入れがもう少し大きいと助かります。</p>	<p>収納場所には限りがありますので、ご理解とご協力お願い申し上げます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ内、開閉レバーシールがあるところと無いところがある。</li> <li>・洗面台のセンサーの反応の長さが短く、すぐに止まる。節水のためか？</li> <li>・トイレ便器の内側の汚れが気になる。ウォシュレットのノズル口の周囲の汚れも気になる。</li> <li>・シャワー室の「使用中」「空室」の表示が小さい。もっと大きく（トイレの扉に貼ってある大きさぐらいに）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての該当箇所にシールを貼付けいたしました。</li> <li>・センサーの反応時間は設備仕様によるもので変更が難しく、今後の設備更新の際に改善案として検討いたします。</li> <li>・トイレの汚れについては清掃担当にご意見共有して清掃徹底してまいります。</li> <li>・シャワー室のドアにも「使用中」「空室」の大きいマグネットを用意いたしました。</li> </ul>

ご意見	回答
<p>(職員の代筆) 大腸カメラの書類を受付で渡された。説明を受けるので、先に書類はいらない。ゆっくり見たいし、記入も理解してからにしたい。</p>	<p>診察室でのご説明を、より納得感をもって聞いていただけるよう、事前にお渡ししています。事前記入も可能な範囲で済ませていただければ結構です。</p>
<p>「なんでも相談コーナー」の方に質問したら、分からない事柄のため、会計担当の方を呼んでくれた。しかし、顔をしかめて、感じが悪かった。なんでも相談なのだから、なんでも聞いてよいかと思ったが、違ったようだ。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご意見共有して留意してまいります。</p>
<p>コンコン！マスク着用をお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。共有スペースではマスクの着用をお願いしています。もし、装着されていない患者さまや面会の方がいらっしゃった場合はお声掛けをしていきます。</p>
<p>月水金の午後の透析をしているが、Dホールで毎回早く透析を始める患者がいる。きちんとしたルールで、時間を守っていただきたい。誰もが早くやって早く帰りたいのだから。</p>	<p>全ての患者さまに時間通りに透析を受けていただけるよう、お時間がかかる患者さまの対応を先行させていただくケースがございます。ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>室内の照明が不満。書物（新聞）が読める雰囲気がほしい。</p>	<p>枕元の個人用ライトは療養に配慮した光量としております。読書には不十分かと思いますがご理解いただきたく存じます。</p>
<p>消灯時間が早すぎる気がしました。22時くらいが適切かと思いました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。消灯時間は療養環境に合わせ設定しております。ご了承ください。</p>
<p>・管理栄養士の方にもお気遣いいただき感謝しております。給食の不満（やや不満）はくりかえし入院しているとメニューの固定化が気になるどころでした。病院食は制限があり、難しい点は承知していますが、ご検討いただけたらという希望です。 ・病棟の洗面台の水（飲むこともできる）が、消毒剤の関係か、くせがあり、とても不味いです。うがいをしていてもまずいので、これを何か改善していただけるとありがたいと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 療養上の観点からメニューは限りがございますのでご理解いただけますと幸いです。 水道水のおいに対しては早急に点検・対応してまいります。</p>
<p>毎日パンツを取り替えないと言ったら、あきれた看護師さんがいましたが、大小排便時にウォシュレットを使い、手で局所を洗って、専用の布で拭くので、パンツは汚れていない。汗をかけばすぐ取り替える。洗濯は3～4日毎に。一人老人の生活。</p>	<p>定期的に清拭や更衣に関して声掛けを行っています。患者様のタイミングで実施できるよう可能な限り配慮いたします。</p>